Universiteti i Tiranës
Fakulteti i Shkencave Sociale
Departamenti i Punës Sociale

Shprehitë e intervistimit dhe të këshillimit

Përkthyer nga:
Eliona Kulluri, Denada Hoxha
Daniela Kurti, Sonila Turshilla

Shtëpia Botuese DITURIA

ılli në origjinal:
ən E. Ivey
entional Interviewing and Counseling
cilitating Client Development in a Multicultural Society
rd Edition

libër u përkthye dhe u përshtat për nivelin universitar nga:
ɔna Kulluri (kap. 1-5, 8); Denada Hoxha (kap. 6, 7);
niela Kurti (kap. 9, 10); Sonila Turshilla (kap. 11, 12,13).

ɪaktore: Ana Sheldija
rmulimi grafik: Gerta Kambo

timi i këtij libri për Departamentin e Punës Sociale, Fakulteti i Shkencave
ciale të Universitetit të Tiranës u mbështet nga Zyra e UNICEF-it në Tiranë

:tje:
epti i zhvillimit
pti i prezencës
ja
timet / llojet e saj / S : K ; FO : D/S
ondë
* shëmbull
Identifiko cilat janë ndryshimet
emplicide dhe implicide.
nbull për fazat e mohimit / Ekzaminimi
- Pranimi
- Transhendence etj.
nbull për
dut 5 fazat e intervistës

Përmbajtja

PARATHËNIE

Ky është një libër praktik që mund të përdoret si bazë për kurset prezantuese në teorinë dhe praktikën e shprehive të intervistimit dhe këshillimit. Shprehitë e intervistimit dhe këshillimit japin një sistem për planifikimin e intervistës, duke analizuar sjelljen e këshilluesit, dhe duke përcaktuar ndikimin zhvillues mbi klientin. Ai prezanton shprehi, koncepte, dhe metoda që janë skicuar për të ndihmuar lexuesin të zhvillojë aftësi konkrete. Pasi janë pajisur me shprehitë e nevojshme, të zhvilluara në gjysmën e parë të librit, intervistuesit, këshilluesit dhe terapistët mund të ekzaminojnë stilin e tyre të intervistimit. Më në fund teksti tregon se si stili dhe aftësitë e intervistimit mund të lidhen me tre përqasje kryesore të ndihmës: të personit në qendër (personi i qendërzuar), me marrje vendimi dhe trainimi asertiv.

Pasi lexuesi të ketë përvetësuar njohuritë e prezantuara në këtë libër, ai ose ajo do të jetë i/e aftë të bëjë sa më poshtë:

Të identifikojë dhe demonstrojë dëgjimin bazë dhe shprehitë e influencimit, të nevojshme në një intervistë.

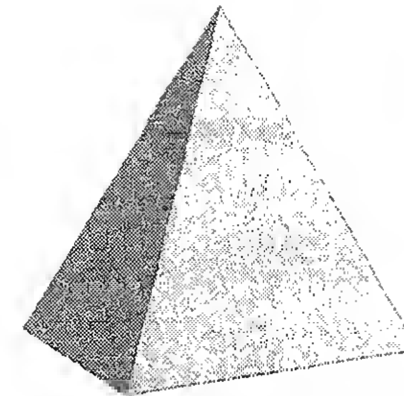
Të realizojë një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë e dëgjimit.

Të angazhohet në këshillim bazë me marrje vendimi dhe trainim asertiv.

Të realizojë një intervistë që lehtëson zhvillimin e klientit dhe mat ndryshimin zhvillimor të klientit si gjatë dhe pas intervistës.

Të përdorë shprehitë e ndjekjes dhe dëgjimit si pjesë e një programi të trajtimit edukues për klientin.

Të kuptojë që këto koncepte dhe shprehi janë për tu përdorur në një botë multikulturore. Secila nga shprehitë dhe konceptet mund të përshtatet për të lehtësuar komunikimin në një variacion faktorësh multikulturorë.



Para se të filloni

Ky libër ka për qëllim të qartësojë procesin e intervistimit, në mënyrë që të mund të filloni intervistimin me shprehi specifike, kompetenca dhe koncepte. Nëse ju merrni idetë që ju mësoni nga ky libër dhe i përdorni ato në praktikën tuaj me efekte specifike, libri do t'iu japë një bazë mbi të cilën mund të ndërtoni stilin tuaj natyral të ndihmës. Dukepunuar nëpërmjet leximit dhe sesioneve praktike të këtij libri ju mund të arrini të realizoni sa më poshtë:

1. Të ushtroni shprehi bazë të intervistimit:dëgjimin, ndikimin dhe strukturimin në sesion efektiv.
2. Të drejtoni një intervistë të plotë duke përdorur vetëm shprehi të dëgjimit.
3. Të analizoni me saktësi të konsiderueshme stilin tuaj natyral të ndihmës dhe ndikimin e tij mbi klientët.
4. Të zotëroni një strukturë bazë të intervistimit që mund të aplikohet në shumë teori të ndryshme. Në mënyrë specifike, ju mund të prisni të aftësoheni në ushtrimin e një interviste ku klienti merr vendime, një intervistë me person të qendërzuar, dhe një sesion të trainimit asertiv sjellor.
5. Të mësoni një teori dhe praktikë intervistimi e këshillimi të re me orientim zhvillimor, që mund të përdoret për të vlerësuar efektivitetin e menjëhershëm të ndërhyrjeve tuaja me një klient.

Para se të filloni leximin le të shohim disa koncepte dhe tipare qëndrore të këtij libri.

Stili natyror

Shpesh me të drejtë mund të bëhet pyetja "A ka një mënyrë të drejtë?"për të ndihmuar një person. Shumë këshillues e studjues kanë gjetur në eksperiencat e tyre se një stil dhe përqasje e dikujt mund të vlejë për atë vetë por jo për të tjerët. "Stili natyral"mund të shpjegohet si një mënyrë origjinale dhe "natyrale"që ju keni pasur duke ndihmuar njerëzit *para* se të merrni një trainim formal në intervistim dhe këshillim. Idetë në këtë libër mund të rrisin kompetencën dhe mundësinë tuaj për intervistim efektiv, por ju duhet të zgjidhni ato ide që ju shkojnë më për shtat *ju*.

Për më tepër, ju ka mundësi që të gjeni se stili juaj natyror nuk funksionon me çdo njeri me të cilin flisni. Nëse doni të arrini më tepër njerëz, ju mund të përpiqeni me një përqasje alternative për të plotësuar përqasjen tuaj. Por përsëri, shtoni vetëm sa mund të përshtatet natyrshëm.

Aparaturat regjistruese dhe praktika

Ky libër është i orientuar drejt përqasjes praktike të këshillimit dhe intervistimit. Secili koncept dhe shprehi komunikimi duhet të praktikohet nëse doni që të bëhet vë-

rtet e dobishme. Një rekomandim i parë është të përdorni nëse keni mundësi, regjistrime audio apo më mirë akoma ato video. Këto gjatë praktikave që do të kryeni do t'iu ndihmojnë në marrjen e një feedback-u lidhur me nivelin e zotërimit të shprehive të ndryshme, si dhe në perfeksionimin e tyre për tu bërë një intervistues efektiv.

Secili kapitull përfshin ushtrime praktike. Në mënyrë që të mesoni realisht nga ky libër, ju duhet të praktikoni në grupe të vogla dhe të përdorni ato në jetën e përditshme.

Zotërimi i koncepteve të intervistimit të qëllimshëm

Ushtrimet praktike në çdo kapitull ju sigurojnë mënyra specifike me të cilat mund të zotëroni konceptet e kapitullit, dhe në fund t'ua mësoni ato të tjerëve.

Në çdo kapitull janë identifikuar katër nivele të zotërimit (mjeshtërisë), dhe ju do të vendosni se cilin nivel kompetence ju doni të arrini me secilin nga konceptet.

- *Niveli 1 (Identifikimi)*. Zotërimi më elementar i shprehive kërkon aftësinë për të identifikuar dhe klasifikuar sjelljet intervistuese. Më shpesh kjo do të bëhet duke vëzhguar sjelljen e të tjerëve në sesion praktik ose nëpërmjet një provimi.
- *Niveli 2 (Zotërimi bazë)*. Kjo përfshin të qenit i aftë të realizoni, aplikoni shprehitë në një intervistë, duke treguar që ju mund të përdorni të dy pyetje të hapura dhe të mbyllura, edhe nëse nuk i përdorni shprehitë në një nivel të lartë.
- *Niveli 3 (Zotërimi aktiv)*. Intervistimi i qëllimshëm kërkon që ju të keni një variacion shprehish që mund ti përdorni për qëllime specifike. Për shembull, shprehitë e ndjekjes së sjelljes do të rrisin kohën e të folurit të klientit në intervistë, ndërsa mungesa e tyre mund të reduktojë të folurit e klientit. Zotërimi aktiv do të thotë që ju mund të prodhoni rezultate specifike të klientit nga sjellja dhe udhëheqja juaj intervistuese.
- *Niveli 4 (Zotërimi i mësimdhënies)*. Një mënyrë për të arritur mjeshtëri më të thellë është t'i mësoni një shprehi dikujt tjetër. Njerëz të tjerë që dëshërojnë të mësojnë për intervistimin mund të përfitojnë nga ju duke ju mësuar atyre shprehi specifike. Për më tepër, shumë klientë mund të fitojnë duke iu mësuar shprehi intervistimi, të cilat janë thjesht shprehi të komunikimit efektiv.

Teksa studioni këtë libër, ju do të vlerësoni nivelin tuaj të zotërimit të koncepteve. Zotërim i plotë ndodh kur ju mund të njihni shprehitë, ti përdorni ato në intervistë me ndikim të veçantë tek klienti, dhe gjithashtu tu mësoni ato të tjerëve. Ky libër është destinuar si për ndihmuesit e rinj që kanë dëshirë vetëm për një prezantim të shprehive të ndihmës dhe këshilluesve me eksperiencë dhe terapistëve të cilët mund të dëshërojnë të avancojnë ekspertizën e tyre në nivele të reja zotërimi.

Çështje multikulturore

Përqasja e mikroshprehive është një nga programet e para teorike apo trainimet sistematike që iu kanë dhënë një fokus qëndror çështjeve multikulturore. Konceptet e mikroshprehive janë përkthyer e përshtatur në shumë gjuhë të botës, prezantuar në popullata të ndryshme dhe përdorur nga profesionistë këshillues e terapistë të ndryshëm, si në Evropë ashtu edhe jashtë saj. Megjithatë përqasja e mikroshprehive ka evoluar nga perspektiva Evropiano-Veriore Amerikane në 1966. Ajo është një sistem i saktë për analizën dhe përshkrimin e procesit të intervistimit. I gjithë libri ka një orientim multikulturor, lidhur me racën, etninë, përkatësinë gjinore, moshën, besimin fetar, preferencën seksuale, trauma të jetës, etj. Të gjitha këto janë çështje kulturore që duhet ti merrni në konsideratë gjatë praktikës tuaj si intervistues dhe këshillues.

Struktura e librit

Ky libër është i ndarë në katër seksione të mëdha. I pari (Kapitulli 1 dhe 2) prezanton konceptet themelore, tjetri (Kapitujt 3 deri 7) fokusohen mbi shprehitë bazë të dëgjimit, i treti (Kapitujt 8 deri 11) paraqesin shprehitë e avancuara, dhe i katërti (Kapitujt 12 dhe 13) i referohen integrimit të shprehive. Shumica e shprehive të veçanta fokusohen në një shprehi specifike apo fushë shprehie në intervistim. Kapitulli 1 prezanton konceptet bazë të librit. Kapitujt 2 deri 6, që zhvillojnë themelet e qëndrueshme të shprehive të dëgjimit, janë organizuar si më poshtë:

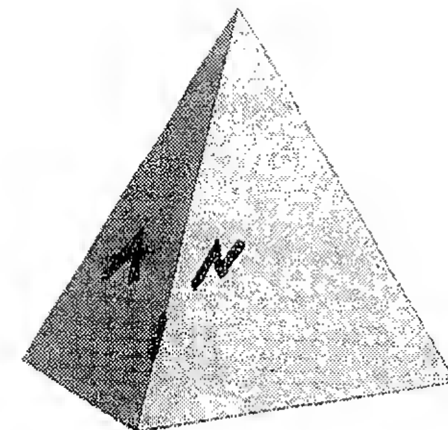
- *Hyrje*. Shprehia prezantohet dhe përcaktohet shkurtimisht. Më pas prezantohet një ushtrim i skicuar për të bërë shprehinë më të kuptueshme për ju.
- *Shembull interviste*. Ky seksion siguron një ose më shumë intervista që tregojnë shprehinë në veprim, të aplikuar.
- *Lexime udhëzuese*. Shprehia e veçantë apo fusha e shprehisë përpunohet me më tepër aplikime dhe detaje.
- *Përmbledhja*. Këtu përmblidhen pikat kryesore të kapitullit. Po ashtu përfshihen edhe funksionet e shprehive në intervistë, çfarë është shprehia, si mund të përdoret në mënyrë efektive, dhe me kë.
- *Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim*. Praktika ju jep mundësinë të identifikoni, përdorni, dhe t'u mësoni të tjerëve shprehinë. Këto tipare përfshijnë sa më poshtë:

1. *Praktikë individuale*. Mund të identifikoni prezencën apo mungesën e shprehisë? Një seri e shkurtër praktikash dhe ushtrimesh vëzhguese do t'iu japin mundësinë të provoni aftësinë tuaj dhe të kuptoni aspektet kryesore të sjelljes.
2. *Praktikë sistematike në grup*. Praktika individuale është një fillim i mirë, por ju keni nevojë të punoni me dikë tjetër në një intervistë të improvizuar për të marrë një feedback (vlerësim) të caktuar mbi shprehitë tuaja ndjekëse. (Nëse nuk keni të mundur ndonjë grup, përshtasni ushtrimet sistematike në grupe për praktikë me një shok ose anëtar të familjes.) Secili kapitull përfshin një *formë feedback-u (formë vlerësimi)* që ju mund ta përdorni për të vëzhguar sjelljen e të tjerëve (ose vetes) në intervistë.
3. *Vetëvlerësimi dhe follow-up* (ndjekja e vijimësisë / vazhdimësisë / përparimit). Në mbyllje të kapitullit ju do të gjeni një formë vetëvlerësimi ku ju mund të vlerësoni paraqitjen tuaj mbi këto shprehi dhe vlerën që ato kanë tek ju.

Kapitulli 7 siguron një ushtrim veçanërisht të rëndësishëm. Ju do të mund të praktikoni një intervistë të plotë vetëm duke përdorur shprehitë e dëgjimit. Pasi të keni zotëruar këtë kuptueshmëri dhe aftësi bazë, ju do të jeni në gjendje të merrni në konsideratë dhe kuptoni më mirë konceptet më të avancuara të prezantuara në pjesën përfundimtare të librit.

Shprehitë më komplekse të përballjes janë prezantuar në Kapitullin 8. Idetë e këtij kapitulli ndoshta janë më vështirat në këtë libër. Fokusimi, reflektimi I kuptimit, dhe shprehitë e influencimit prezantohen në Kapitujt 9 deri 11. Të gjitha këto shprehi do t'iu ndihmojnë të pasuroni kuptueshmërinë dhe potencialin tuaj për të ndihmuar klientët të ndryshojnë.

Kapitulli 12 paraqet një analizë të detajuar të një interviste të vetme. Sugjerohet që ju të regjistroni një intervistë tuajën dhe të përdorni formatin e sugjeruar në këtë kapitull si një mënyrë për të vlerësuar stilin tuaj të intervistimit. Më në fund, Kapitulli 13 kthehet tek çështja e stilit natyror, duke iu dhënë sugjerime specifike për të ekzaminuar veten dhe synimet tuaja. Sugjerohen menyra në të cilat ju mund të përdorni teorinë me personin në qendër, me vendimmarrje, dhe sjellore (bihejviorale) për të zgjeruar alternativat tuaja për të vepruar.



Pjesa I

Hyrje

Kur flasim për ndihmën efektive, apo për intervistim, këshillim, ose psikoterapi, koncepti i qëllimshmërisë kulturore është shumë i rëndësishëm. Ky koncept trajtohet në Kapitullin 1. Një përmbledhje e thjeshtë por e dobishme e tij është që mungesa e qëllimshmërisë rezulton në paaftësi për të ndryshuar sjellje joefektive ose modele të menduari – ndërsa qëllimshmëria pozitive hap mundësinë e ndryshimit dhe zhvillimit të dikujt, të lëvizjes dhe zgjedhjes së alternativave për veprim. Megjithëse Kapiulli 1 fokusohet kryesisht mbi qëllimshmërinë si një koncept qëndror të këtij libri, aty vihen në dukje gjithashtu ide të tjera dhe kërkime kritike ndaj përqasjes së këtij libri.

Ndjekja e sjelljes, fokusi i Kapitullit 2, është një shprehi themelore e këshillimit, ndoshta më e rëndësishmja dhe shprehia bazë e të gjithë të tjerave. Ne duhet të ndjekim ose të dëgjojmë klientin nëse duam ta ndihmojmë atë. Shumë profesionistë në eksperiencat e tyre të para tentojnë të zgjidhin problemet e klientit në 5 minutat e para të intervistës duke dhënë këshilla dhe sugjerime të papjekura. Klientëve mund t'iu ketë kushtuar disa vjet për të zhvilluar problemet për të cilat vijnë tek ju të këshillohen. Është e dobishme ti dëgjosh ata me kujdes dhe deri në fund para se ju të ndërmerrni zgjidhjen e problemit.

Pjesët e mëtejshme të këtij libri theksojnë më tepër shprehitë e avancuara të ndihmës siç janë përballja, interpretimet, dhe direktivat – shprehitë e veprimit. Megjithatë, normalisht të gjithë ata që punojnë në intervistim, këshillim, dhe psikoterapi konsiderojnë aftësinë e dëgjimit dhe futjen në botën e klientit si pjesën më të rëndësishme të ndihmës efektive.

Kapitulli 1

Drejt intervistimit të qëllimshëm dhe këshillimit

Ju mund të bëni ndryshime në jetën e të tjerëve, kur punoni si një intervistues ose këshillues. Ky ndryshim mund të jetë për më mirë, apo për më keq. Nëpërmjet intervistimit individual ju mund të pasuroni të tjerët ose të pengoni rritjen e tyre.

Zhvillimi është qëllimi i këshillimit dhe intervistimit. Njerëzimi duket se ka një aftësi të pafundme për rritje. Akoma ju do të gjeni të ulur para jush klientë të cilët janë bllokuar, imobilizuar dhe të paaftë për të përballuar sfida zhvillimi. Ky libër ju tregon si-në e intervistimit dhe këshillimit: si ju mund të lehtësoni rritjen zhvilluese të një personi tjetër?

Ju padyshim keni përvoja të intervistimit, në të cilat e keni ndier se nuk ju kanë dëgjuar dhe nuk jeni kuptuar, përvojë që mund t'ju ketë lënë një shije të keqe. Dhe ju, ka shumë mundësi të keni hasur marrëdhënie të tjera ndihmëse që ju kanë qartësuar vështrimin, dhe ju kanë siguruar një përvojë me ngrohtësi dhe ndjesi të mirë, ide të mira për të përballuar probleme të jetës tuaj më me besim. Në intervistimin efektiv ju ndoshta jeni ndjerë të dëgjuar, keni patur mbështetjen e një ndihmuesi efektiv, dhe vetë zhvillimi juaj personal mund të jetë rritur.

Nëpërmjet këtij libri, ju do të mësoni për intervistimin qëllimor. Ju do të mësoni shprehi specifike që do t'ju aftësojnë të ndihmoni të tjerët të zhvillohen dhe të rriten. Nëpërmjet studimit hap pas hapi dhe praktikës, ju do fitoni shprehi specifike të intervistimit, që do të bëjnë të mundur:

- Aftësimin tuaj për të përcaktuar, çfarë po bëni ju dhe të tjerët në intervistim për të arritur rezultate specifike.
- Zgjeron repertorin e shprehive tuaja, kështu që ju do të jeni të aftë të gjeneroni një numër të pafundëm përgjigjesh për çdo qëndrim të klientit me një rezultat të parashikuar në sjelljen e klientit.
- Ilustron sesi shprehitë e intervistimit mund të përshtaten për t'u përdorur në një mori vendesh/rrethanash nga intervistimi dhe këshillimi tek infermieria, menaxhimi në biznes, puna sociale dhe fusha të tjera.

Këshillimi kundrejt intervistimit

Termat *këshillim* dhe *intervistim* shpesh përdoren në mënyrë të ndërkëmbyer në këtë libër. Kështu dhe mbivendosja është e konsiderueshme, intervistimi mund të konsiderohet si procesi themelor i përdorur për mbledhjen e informacionit, zgjidhjen e problemeve, dhe dhënien e këshillave apo informacionit. Intervistuesit mund të jenë udhëheqës të një grupi, personel mjekësor, biznesmenë, profesionistë të tjerë që kanë role ndihmuese. Këshillimi është një proces më tepër personal dhe intensiv. Ky shpesh ka të bëjë me ndihmesën që i jepet personave normalë në zgjidhjen e problemeve. Megjithatë shumë njerëz që intervistohen edhe mund të këshillohen; këshillimi është shpesh i shoqëruar me fusha profesionale të punës sociale, psikologjisë, këshillimit pastoral dhe më i kufizuar në psikiatri.

Ne mund ta qartësojmë ndryshimin midis këshillimit dhe intervistimit me disa shembuj. Një menaxher personeli mund të intervistojë një kandidat për një punë, por pas disa çastesh këshillon një nëpunës, i cili është duke vendosur nëse do të

shkojë në një post të ri në një qytet tjetër. Një këshillues shkolle mund të intervistojë çdo anëtar të një klase për 10 minuta për të bërë një përzgjedhje; por mund të këshillojë disa prej tyre, kur ata kanë probleme për të zgjidhur. Një psikolog mund të intervistojë një person për të marrë të dhënat kërkimore, por pas pak ai mund të këshillojë një klient i cili ka një problem lidhur me divorcin. Në një kontakt të vetëm, një punonjës social mund të intervistojë një klient për të marrë të dhëna financiare dhe pastaj ta këshillojë atë rreth marrëdhënieve personale.

Shumë njerëz që intervistohen shpesh e gjejnë veten e tyre edhe të këshilluar. Shumica e këshilluesve në të njëjtën kohë e gjejnë veten të intervistuar. Si intervistimi dhe këshillimi mund të dallohen mjaft qartë nga psikoterapia, e cili është një proces akoma më tepër intensiv, që fokuson vështirësitë e sjelljes, apo në problemet e personalitetit. Por shumë terapistë ndonjëherë e gjejnë veten të funksionojnë edhe si intervistues, edhe si këshillues. Shprehitë dhe konceptet e intervistimit qëllimor janë njëlloj të rëndësishme për kryerjen e psikoterapisë.

Qëllimshmëria në intervistim dhe këshillim

Imagjinoni sikur ju jeni një punonjës social duke punuar me një klient. Çfarë do të thoni ju në përgjigje të pyetjes së mëposhtme?

Klienti: (duke folur rreth një konflikti në punë) Unë vërtet nuk e di se çfarë të bëj me Benin, ai më qorton gjithmonë edhe kur bëj një punë të mirë. Ai është i ri në punë, e di. Ndoshta ai nuk ka shumë përvojë si mbikëqyrës. Por mua më bën tepër nervoz, sa nuk mund të fle dot natën dhe dje nuk kam ngrënë as drekë. Megjithatë edhe familja s'po më ndihmon shumë. Anila duket se nuk e kupton se ç'po ndodh dhe është e mërzitur. Gjithashtu fëmijët nuk janë duke ecur mirë në shkollë.

Çfarë më sugjeroni të bëj?

Si do t'i përgjigjeshit ju? Shkruani këtu.

____

____

____

Një nga qëllimet e këtij libri është t'ju ndihmojë ju të shikoni veten tuaj dhe përgjigjet që ju do të jepni. Mënyra sesi një person tjetër e koncepton botën është një mjet mjaft i vlefshëm. Në të njëjtën kohë nëse ju krahasoni se çfarë shkruajtët me të tjerët, ju do të gjeni ndoshta përgjigje të ndryshme. Një pyetje çelës është "kush e ktheu përgjigjen e duhur në këtë rast"? Një përgjigje që mund t'i jepet është vazhdimi i pyetjes, pra t'i kërkojmë klientit "A mund të më tregoni më tepër"? Në një rast tjetër mund të jetë më e dobishme për të reflektuar ndjenjat p.sh.: "Duket se ju jeni tmerrësisht e mërzitur rreth situatës me Benin". Dhe përsëri, ndonjëherë është nevoja që të flisni hapur dhe të jepni një këshillë direkte ("Përvoja ime me Benin është... dhe unë sugjeroj që ju të përpiqeni...").

Intervistuesit që sapo kanë filluar përvojën, shpesh janë të etur të gjejnë përgjigjen "e drejtë" për klientin. Në fakt ata janë aq të etur, saqë shpesh ata japin një këshillë të shpejtë, që është e papërshtatshme. P.sh. është e mundur që faktorë të tillë kulturorë si etnia, raca, përkatësia gjinore, mënyra e jetesës, orientimi fetar mund të kenë përcaktuar përgjigjen dhe planin e intervistimit për ndjekjen e klientit. Sa ideale do të ishte të gjendej përgjigja perfekte që do të hapte derën e botës së klientit dhe do jepte mundësinë individit për një jetesë më kreative! Gjithsesi, tendencat për të kërkuar një përgjigje të drejtë dhe për të lëvizur shpejt janë të dëmshme.

Qëllimshmëria e intervistimit është e lidhur jo me përgjigjen e vetme që mund të jetë e drejtë, por me shumë përgjigje potenciale që mund të jenë të dobishme. Qëllishmëria është qëllimi kryesor i një intervistimi efektiv. Ne mund ta përcaktojmë atë si më poshtë:

Qëllimshmëria është të vepruarit me një sens aftësie dhe vendosja midis disa veprimeve alternative. Individi i qëllimshëm ka për të zgjedhur më shumë se një veprim, mendim ose sjellje në përgjigje të ndryshimit të situatave të jetës. Individi mund të gjenerojë alternativa në një situatë të dhënë dhe të përballojë problemin nga këndvështrime të ndryshme, duke përdorur shprehi dhe veti personale të ndryshme, duke përshtatur stile që mund t'u përputhen individëve dhe kulturave të ndryshme.

Intervistuesit qëllimorë me këndvështrim kulturor zbatojnë një rregull bazë të ndihmës. Në qoftë se diçka që ju provoni nuk ka sukses, mos tento te e njëjta - tento diçka tjetër.

Qëllimshmëria kulturore dhe zhvillimi

Ndryshimet kulturore

Një nga pikat kritike është fakti që disa shprehi të njëjta mund të kenë efekte të ndryshme në njerëz me karakteristika individuale dhe prejardhje kulturore të ndryshme. Në intervistimin e qëllimshëm kërkohet që çdo grup të ketë modele të ndryshme komunikimi. P.sh. kontakti me sy ndryshon. Në kulturën tonë, modelet e klasës së mesme praktikojnë kontaktin direkt me sy, por në disa grupe të tjera kulturore kontakti me sy konsiderohet si i papërshtatshëm. Është e rëndësishme të kujtojmë që fjala kulturë mund të përcaktohet në mënyra të ndryshme. Besimi, klasa, prejardhja etnike (psh. amerikan - irlandez dhe afrikan-amerikan), gjinia, ndryshimet e stilit të jetës ashtu si dhe niveli i zhvillimit të personit apo paaftësia fizike gjithashtu paraqesin ndryshime kulturore.

Ka gjithashtu dhe një kulturë të rinisë, apo një kulturë që përballon vdekjen e shpejtë nga SIDA apo kanceri. Në fakt, çdo grup që ndryshon nga "rrjedhja kryesore" e shoqërisë mund të konsiderohet subkulturë. Të gjithë në kohë të ndryshme jemi kështu pjesë e kulturave që kërkojnë një vetëdije unike të një përvoje grupi. Në fakt, gjithnjë në rritje shumë njerëz sugjerojnë që diversiteti është ai çka përbën dhe rrjedhën kryesore. Kjo mund të çojë në konkluzionin që respektimi dhe nderimi i ndryshimeve tona është ajo çka na bashkon të gjithë si një populli.

Kështu nuk është korrekte të pranojmë që modelet e komunikimit të theksuara në këtë libër funksionojnë me këdo, pavarësisht nga prejardhja kulturore. Ndihmësit efektivë do të jenë fleksibël të ndërrojnë përqasjet, kur shohin se gjërat nuk shkojnë mirë. N.q.s. për shembull ju vëreni se pyetjet janë jo efektive, mos përdorni më pyetje. Ndoshta ju duhet të ngadalësoheni pak dhe të provoni një shprehi tjetër, siç është përpjekja për t'u hapur apo dëgjuar më me kujdes.

Për më tepër, individët ndryshojnë aq shumë sa ndryshojnë kulturat. Ju do të doni t'i harmonizoni përgjigjet tuaja me atë të personit unik që qëndron para jush. Mungesa e qëllimshmërisë në një intervistë tregohet kur ndihmësi ngulmon në përdorimin e vetëm një shprehie, në përcaktimin e një problemi, edhe të një teorie intervistimi, edhe kur ajo teori nuk funksionon.

Zhvillimi

Zhvillimi ka qenë përshkruar si qëllimi i intervistimit dhe këshillimit. Klientët vijnë tek ne për të zgjidhur problemet, për të gjetur përgjigjet, për të zbuluar arsye për modelet e sjelljes, por gjithmonë *për të zhvilluar potencialin e tyre unik.* Zhvillimi dhe vlerësimi i nivelit të zhvillimit është çdo koncept qendror në këshillim, i cili do ta shqyrtohet më vonë. Atje do të nxiteni të kërkoni dhe ekzaminoni mospërputhjet dhe mospërshtatjet e klientit dhe më pas të përdorni përballjen dhe shprehi të tjera, për të lehtësuar zhvillimin e tyre. Intervistimi dhe këshillimi i suksesshëm dhe i vlefshëm

do të evidentohet nga fakti sesi klienti zhvillohet dhe ndryshon nëpërmjet intervistës.

Si përfundim, ky libër flet për zhvillimin tuaj dhe të tjerëve, për qëllimin e gjenerimit të alternativave për të ndihmuar të tjerët nëpërmjet ntervistimit e këshillimit.

PËRQASJA E MIKROSHPREHIVE

Mikroshprehitë janë njësi shprehish komunikuese të intervistimit që do t'ju ndihmojnë të zhvilloni aftësitë për të ndërvepruar në mënyrë më të qëllimshme me një klient. Ato do t'ju japin alternative specifike për t'i përdorur me tipe të ndryshëm klientësh. Mikroshprehitë përbëjnë themelin e intervistimit të qëllimshëm.

Hierarkia e mikromjeshtërive (fig.1) përmbledh hapat e suksesshme të intervistimit të qëllimshëm. Shprehitë e intervistës qëndrojnë mbi bazën e *ndjekjes së sjelljes* së përshtatshme individuale dhe kulturore, e cila përfshin modele të kontakteve me sy, gjuhës trupore, cilësive të zërit dhe gjurmimit verbal. Ndjekja e sjelljes është njësia e parë e mikroshprehive të diskutuara në këtë tekst. Në sesionet e studimit dhe praktikës tuaj ju do të keni mundësi të përcaktoni këtë shprehi, të shihni demonstrimin e ndjekjes në një intervistë, të lexoni rreth implikimeve në këtë shprehi, dhe më në fund të praktikoni vetë ndjekjen.

Pasi të keni perfeksionuar ndjekjen e sjelljes, ju do të kaloni tek piramida e mikroshprehive, të mësoni rreth pyetjeve, vëzhgimit të klientit, perifrazimin dhe shprehi të tjera të dëgjimit. Është e rëndësishme të kujtojmë që themeli për një intervistim të efektshëm dhe një integrim eventual të shprehive është aftësia për të dëgjuar dhe kuptuar klientin.

Me një formim të qëndrueshëm në këto shprehi prezantuese, ju më pas do të mësoni si të strukturoni një "intervistë të mirëformuar". Është e mundshme që të bësh një intervistë komplete me një klient verbal duke përdorur vetëm shprehi të dëgjimit. Ju do të shihni më vonë se struktura e intervisës e prezantuar këtu, mund të përshtatet për t'ju ndihmuar të kuptoni e përdorni metoda dhe teori këshillimit alternative të ndryshme.

Ju më pas do të shihni shprehitë e avancuara të intervistimit dhe këshillimit. I pari prej tyre është përballja, i cila konsiderohet si themelor në procesin e zhvillimit dhe ndryshimit.

Mikromjeshtëritë e fokusimit, reflektimit të kuptimit, dhe ndikimi ndërpersonal vijnë të dytat në hierarki. Në kapitujt 3 dhe 11 ju do të keni rast të studioni direktivat (t'i tregosh klientit të ndërmarrë veprime specifike), interpretimet (t'i japësh klientit një kornizë alternative të re për të parë një problem), dhe shprehi të tjera, siç janë dhënia e *feedback-ut* dhe nxjerrja e pasojave logjike.

Me një mjeshtëri të dëgjimit, aftësi të realizoni një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë e dëgjimit, dhe një zotërim të shprehive të avancuara, ju do jeni përgatitur të merrni parasysh teori dhe mënyra alternative të ndihmës. Ju do të zbuloni në këta kapituj që mikromjeshtëritë mund të organizohen në modele të ndryshme të përdorura nga teori të ndryshme. Për shembull, në qoftë se ju keni përvetësuar shprehitë e dëgjimit dhe strukturën e intervistës, ju keni bërë një fillim të mirë në përvetësimin e teorisë rogeriane me personin në qendër. Më pas, duke parë edhe teori të tjera të këshillimit dhe terapisë, do të gjeni që shprehitë bazë të këtij libri mund të përdoren si një bazë apo themel.

Por, kur i hedhim një sy hierarkisë së mikromjeshtërive (duke përcaktuar këtu stilin personal dhe teorinë), del që nuk është e mjaftueshme vetëm të zotërosh aftësi dhe teori. Juve do t'ju duhet të përcaktoni teorinë dhe praktikën tuaj të intervistimit dhe këshillimit. Intervistuesit, këshilluesit, terapistët janë të pavarur, pjesa më e madhe e tyre preferojnë të zhvillojnë stilin e tyre personal dhe nëpërmjet elekticizmit lëvizin midis përzjerjes së tyrë të shprehive dhe teorive.

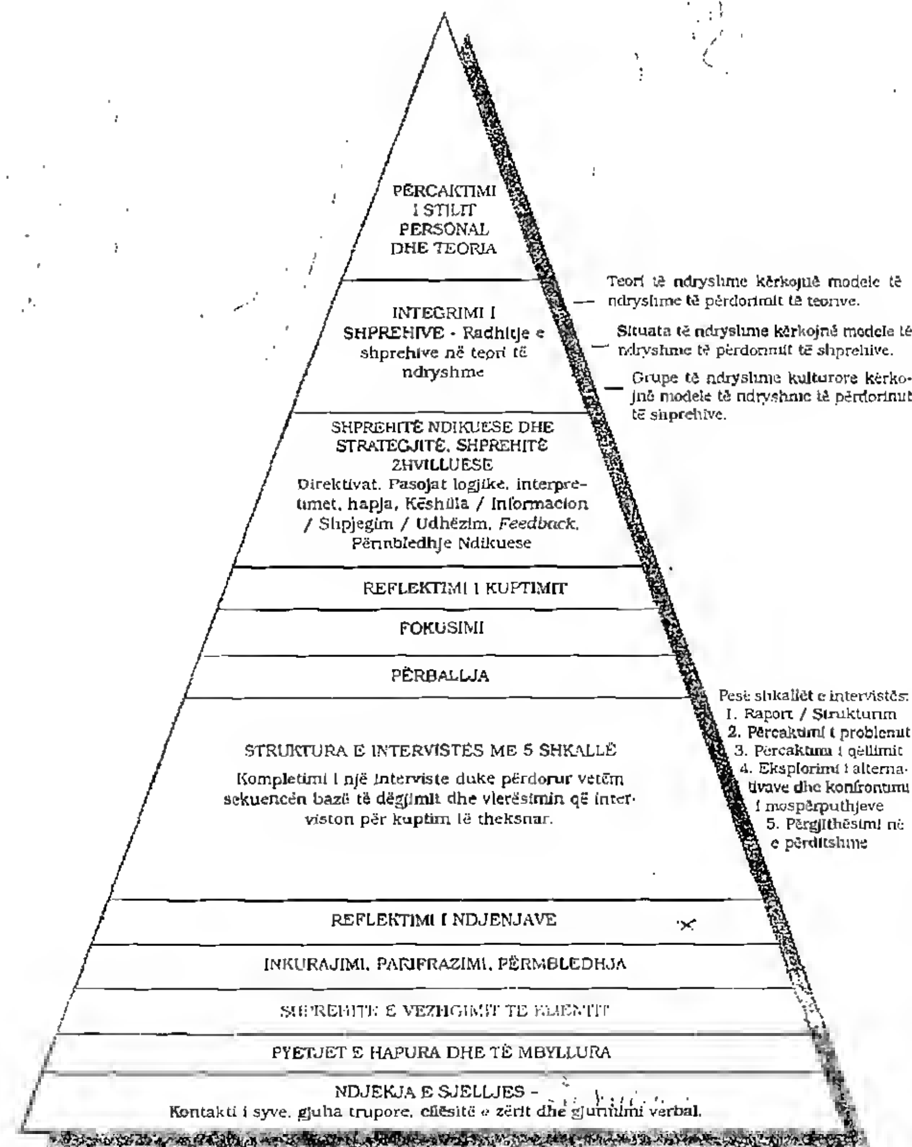


Figura 1-1 *Hierarkia e mikroshprehive*

TEORITË DHE MIKROSHPREHITË

Shumë studentë pyesin për teorinë duke nënvizuar përqasjen e mikroshprehive. Për këtë ka tre përgjigje. E para është që intervistimi dhe këshillimi janë formuar prej më shumë se 400 teori dhe sigurisht ne nuk na duhet edhe një tjetër. Kështu, kur ju të filloni të punoni me këtë libër, ne do të preferonim që ju të fokusoheni mbi shprehitë dhe mos të shqetësoheni për implikimet teorike menjëherë.

Kutia 1-1. Fokusimi mbi familjen dhe kontekstin social:Një çështje multikulturore e rëndësishme

Përfshi probleme më të gjera të klientit

Fokusimi është një shprehi e rëndësishme e avancuar. Ju do të shihni se çdo klient juaji paraqet një individ me probleme të veçanta. Megjithatë, ashtu siç është treguar qartë nga punonjësit socialë, ndihmuesit të orientuar në komunitet dhe terapistët familjarë, klientët janë jetojnë në një kontekst social. Ndonjëherë, një ndërgjegjësim i ambientit të klienti dhe kontekstit social që e rrethon mund të jetë po aq i rëndësishëm sa vetë individi që ndodhet para nesh.

Kështu, për një kuptim të plotë të çdo problemi të klientit, ju do ta shihni mjaft të rëndësishme të merrni në konsideratë skeletin kontekstual të klientit individual që po flet me ju. Ju do të doni të hulumtoni faktorë të tillë si familja e tij apo e saj, shkolla dhe fqinjët, dhe ndikimin e problemeve sociale si papunësia, strehimi i varfër, racizmi dhe mosha.

Në përpjekjet tuaja të para të praktikimit të shprehive të intervistimit, synoni të fokusoni bashkëbisedimin tuaj kryesisht tek klienti, por kur ju zhvilloni shprehitë e intervistimit, do të doni të zgjeroni dimensionin ambiental dhe të planifikoni më mirë.

Në nivelin e dytë të përgjigjes, ekspertiza juaj në lidhje me këto mjeshtëri të mikrokëshillimit mund të jetë shumë e dobishme në kuptimin dhe praktikimin e përqasjeve teorike të ndryshme. P.sh. në qoftë se ju aftësoheni në shprehitë e ndjekjes dhe dëgjimit në kapitujt e parë, ju keni vënë dhe bazat për t'u bërë një ekspert në teorinë rogeriane me klientin në qendër (e cila vetë ka ndikuar mjaft në paraqitjen e koncepteve të këtij libri). Për më tepër, të njëjtat shprehi mund të jenë njësoj të dobishme edhe në psikodinamikë, edhe teorinë e sjelljes - kognitive. Shprehia e fokusimit është e rëndësishme në përfshirjen e këshillimit multikultural dhe traditës së terapisë (MCT).

Si të tilla, disa i shohin mikroshprehitë si një teori themelore që mund të ndihmojnë të kuptoni dhe punoni më efektivisht me shumë përqasje të ndryshme për të lehtësuar rritjen dhe zhvillimin e klientit. Mikroshprehitë për një kohë të gjatë janë fokusuar mbi perceptimet alternative dhe konstruksionet e realitetit.

Së treti, mikroshprehitë janë përcaktuar si shprehi teknike të një teorie zhvilluese konstruktive. Çfarë nënkupton kjo? Shkurtimisht, qëllimi i një qëndrimi konstruktiv është të kuptojë sesi përvoja bën një klient dhe si marrin kuptim lidhur me botën. Në qoftë se ju përdorni shprehitë e dëgjimit efektivisht, ju do të mësoni të hyni në botën e një njeriu tepër të rëndësishëm - pikërisht të njeriut të cilin ju doni të ndihmoni. Në vend që të shihni botën nëpërmjet këndvështrimit tuaj, ju kërkoni të kuptoni botën nëpërmjet perspektivave të klientit - si e shikon, ndjen dhe dëgjon botën klienti? Si është duke ndërtuar një përvojë dhe çfarë kuptimi ka për të kjo përvojë?

Shumë klientë kanë zhvilluar mënyra joefektive të të menduarit të botës nëpërmjet historisë së zhvillimit të jetës së tyre. Shpeshherë, pas dëgjimit me kujdes të tyre dhe pasi i ndihmon ata të kenë mënyrën e tyre të të menduarit, klientët do të fillojnë të ndryshojnë mënyrën sesi ato mendojnë, ndjejnë dhe sillen

në lidhje me ata vetë dhe të tjerët. Në rast se shprehia e dëgjimit nuk është e mjaftueshme, fokusimi dhe përballjen, si dhe shprehitë e ndikimit mund të përdoren për ta ndihmuar klientin, për të gjetur një mënyrë të re për të qenë pjesëtar i kësaj bote.

Përdorimi i mikroshprehive si një mjet i konstruktivizmit është një përqasje, në të cilën dikush hyn me kujdes në mënyrën si mendon klienti për botën, dhe së bashku kërkojnë rrugët të reja për të menduar dhe ndërtuar mënyra më efektive të të menduarit, ndjerit dhe vepruarit. Kështu, nga ky skelet i tretë i referimit - përqasja zhvilluese-konstruktiviste - mikroshprehitë mund të shihen si një teori ndihmuese në të drejtën e saj.

Në termat e çështjeve multikulturore, përqasja konstruktiviste ka një meritë të konsiderueshme. Grupe kulturore të ndryshme ndërtojnë mënyra të ndryshme të të menduarit, të ndjerit, të sjellurit, etj. Përqasja e mikroshprehive ka qenë çdo efektive në përshtatjen ndaj kulturave të ndryshme dhe është përkthyer në mjaft gjuhë. Në çdo rast ka qenë e rëndësishme që ndryshimet e kulturave të njihen si pjesë e procesit konstruktiv.

Nga tre përgjigjet e pyetjes së teorisë, cilin qëndrim favorizoni ju?

Kapitulli i fundit i këtij teksti do të paraqitë disa teori alternative më shkurtimisht, por ju do të inkurajoheni të gjeneroni stilin tuaj dhe angazhimin teorik personal.

Kur të keni zotëruar të gjithë hierarkinë e mikroshprehive, ju do të jeni në gjendje të përdorni shprehitë dhe konceptet në një shumëllojshmëri vendesh dhe do të konstatoni që ju mund të zotëroni teoritë komplekse të këshillimit më me lehtësi.

MJEDISET ALTERNATIVE DHE MIKROSHPREHITË

Trainimi i mikromjeshtërive filloi me përvojat e para në shërbime të tilla humane, siç janë këshillimet në shkolla dhe klinikat e shëndetit mendor. Shumë shkurt, megjithatë, u zbulua që shprehitë bazë të dëgjimit ishin njësoj të vlefshme edhe në ambientet e biznesit. Sekuenca bazë e shprehisë së dëgjimit është një shembull.

Në përcaktimin e natyrës se problemit të një klienti të shtruar në një klinikë të shëndetit mendor intervistuesi shpesh e fillon bisedën me një pyetje të hapur si "Mund të më thoni si jeni sot"? shoqëruar me elemente të ndjekjes së sjelljes, inkurajim dhe komunikim efektiv joverbal. Më pas intervistuesi mund të perifrazojë idenë e klientit për të siguruar qartësinë e të kuptuarit:"Më lër të kuptoj nëse unë të kam dëgjuar mirë. Ju më thatë që problemi juaj është..... A jam duke ju dëgjuar me vëmendje"? Më pas këshilluesi do të reflektojë ndjenja si:"Ju duket se ndiheni i zemëruar / i lumtur / i dekurajuar"- dhe mund të drejtojë disa pyetje të mbyllura siç është:"A provuat? Kush bëri, çfarë?"për të kontrolluar dhe përcaktuar problemin e klientit. Më në fund, në mbylljen e fazës së përcaktimit të problemit të intervistës, këshilluesi shpesh përmbledh problemin ashtu si klienti e ka përshkruar atë:"Më fjalë të tjera, problemet duket të jenë..."

Situatat e këshillimit dhe menaxhimit janë të ndryshme, por modeli i përdorimit të shprehive është pothuajse identik. Një manaxher i cili drejton një linjë prodhimi përdor një sekuencë të ngjashme shprehish si:"Mund të më thoni cili është problemi me linjën e prodhimit"? E shoqëruar kjo nga ndjekja e përshtatshme, sjellja joverbale dhe inkurajimi, duke vazhduar me një pyetje të mbyllur për të përcaktuar më qartë problemin. Perifraza e menaxherit është pothuajse e njëjtë me atë që përdor këshilluesi, për të verifikuar nëse ka dëgjuar me kujdes. Reflektimi i ndjenjave si një shprehi nuk figuron si e përdorshme në menaxhim, por ndonjëherë duket në ndonjë pohim "Ju ndiheni pesimist për linjën e re të prodhimit,"për shembull. Në fund, para se të kalojë në zgjidhjen e problemit, menaxheri

shpesh përmbledh problemin për të siguruar qartësi.

Në një mënyrë të tillë, mjeku apo infermierja diagnostikojnë dhimbjen e kokës nëpërmjet sekuencave bazë të dëgjimit, ashtu si dhe polici merr informacion nëpërmjet intervistimit të viktimës për një krim. Pra në mjedise të ndryshme, profesionistë dhe joprofesionistë përdorin shprehi të ngjashme bazë të komunikimit.

Një model për nxënien dhe mësimin e mikroshprehive

Në fushat që kanë të bëjnë me profesione ndihmuese, zhvillimi i seminareve apo kurseve ku mësohen shprehitë e komunikimit dhe intervistimit përbëjnë një përgjegjësi gjithnjë në rritje të profesionistëve. Përqasja e mikroshprehive është e përshtatur mirë për mësimin e intervistuesve fillestarë, kudo që të jenë në grupe vullnetare në komunitet, departamentet e policisë, në mësuesi, ose në çdo lloj vendi tjetër.

Është tepër e rëndësishme që në fazat e para të ndihmës t'u mësosh klientëve shprehi komunikuese. Ju do ta shikoni që mësimi i shprehive në intervistat tuaja është një ndihmesë e dobishme në këshillim. Shumë klientë dhe familje përfitojnë nga mësimi i ndjekjes së sjelljes dhe shprehitë e dëgjimit.

Metoda e mikroshprehive është bazuar në më shumë se 20 vjet kërkime dhe përvojë. Kur t'u mësoni këto shprehi të tjerëve, ju mund të doni të ndiqni sekuencat bazë të këtij libri:(1) prezantimi me shprehinë (2) shembuj të shprehisë në veprim (3) leximе (4) praktikë të shprehive (5) vlerësimi i vetes dhe *follow-up* (ndjekja e përparimit).

Kërkimi duke vlerësuar përqasjen e mikroshprehive

Më shumë se 250 studime të bazuar në të dhëna, janë bërë mbi modelin e mikrotrainimit (Kasdorf & Gustafson, 1978; Daniels, 1992). Këtyre duhet t'u shtohen më tepër se 20 vjet të testimit klinik me të trajnuarit në këshillim, biznes, mjekësi, dhe fusha të tjera. Ndërsa janë përdorur metoda të ndryshme analizash në këto vlerësime të kërkimit të mikrotrainimeve (gjysëm-analizë dhe analizë përshkruese tradicionale), janë nxjerrë konkluzione të përgjithshme, të cilat gjetën vlefshmëri të konsiderueshme të modeleve të mokrotrainimit në literaturën kërkimore. Për më tepër,

1. Shprehitë e hierarkisë së mikroshprehive kanë treguar se janë të qarta, të përdorshme në një intervistë dhe të mësueshme.
2. Studentët që janë trainuar nëpërmjet modelit të përdorur në këtë libër, janë të aftë të njohin dhe klasifikojnë shprehitë e intervistimit me kujdes.
3. Studentët janë të aftë të tregojnë zotërimin e këtyre shprehive në audiokaseta ose videokaseta duke ndjekur plotësimin e trainimit të tyre.
4. Studentët që praktikojnë shprehitë bëjnë ndryshim dhe përmirësojnë modelin e përdorimit të mokroshprehive si një rezultat i këtij trainimi. Përzgjedhja personale përcakton kohën e të mësuarit. Gjithashtu, vendi i punës së një personi ndikon në ruajtjen. Disa kërkime kanë zbuluar që këto shprehi janë humbur në ambiente që nuk lejojnë dikë të praktikojë dhe ruajë shprehitë.
5. Përdorimi i paketës së plotë të trainimit të ushtrimeve prezantuese, modele video ose audio, praktika të lexuara ose të provuara duket se janë më efektive. Praktika me një shprehi tek ajo e niveleve mjeshtërore duket se është veçanërisht e rëndësishme për zhvillimin e kompetencës.
6. Jo vetëm trainimet duket se ndikojnë të trajnuarit, por edhe klientët e tyre duket se ndryshojnë sjellje. Klientët e studentëve që kanë bërë trainimin e mikroshprehive duket se ndryshojnë modelet e tyre verbale dhe tregojnë modele më komplekse të të menduarit.

7. Përvoja klinike sugjeron që mikrotrainimi është efektiv në ndihmën e klientëve me shprehi të komunikimit si një strategji paraterapie. Ky përdorim terapeutik i mikrotrainimit përmban një potencial të konsiderueshëm si në terapinë me çiftet ashtu edhe me familjen.
8. Teori të ndryshme të këshillimit duken në të vërtetë se kanë modele të ndryshme të përdorimit të mikroshprehive. Skema e mikrotrainimit mund të përdoret për të mësuar sjellje komplekse të intervistimit lidhur me perspektiva teorike alternative në intervistim.

Duhet të bëhen më tepër kërkime mbi mikrotrainimin. Botimet e deritanishme sugjerojnë, megjithatë, që fokusi i këtyre kërkimeve duhet të jetë më i vogël mbi efektivitetin e përqasjes së mikrotrainimeve në shprehitë e mësimdhënies së komunikimit, pasi kjo është e konsoliduar tashmë, dhe më tepër në rritjen në trainim dhe çështje të supervizimit, siç janë ndërtimi i rritjes tek të trainuarit, dhe efektiviteti terapeutik i ndihmës të mikrotrainuar në situatë joanaloge. Një studim i bërë në Hollandë mbi çështje si këto të fundit, ka hulumtuar tek marrëdhëniet midis shprehive komunikuese të mjekut dhe (shumë prej shprehive në hierarkinë e mikroshprehive) dhe cilësisë së kujdesit për klientët. Kur mjekët përdorin këto shprehi komunikimi me pacientin në qendër, janë gjetur rezultatet e mëposhtme:

- Mjekët tentonin të jepnin interpretime më të gjera (jo vetëm somatike) mbi ankimet e pacientit, dhe kishte një rritje rezultante në kënaqësinë e pacientit (Bensing, 1991a; Bensing & Dronkers, 1988; Verhaak, 1988).
- Një komision i pavarur vlerësoi kujdesin e mjekëve si një kujdes mjekësor me cilësi të lartë që rezultonte në përqasje trajtimi më të mira të sëmundjeve si hipertensioni (Bensing,1991; Bensing & Dronkers, 1998).
- Mjeku tenton të shkruajë më pak përshkrime dhe ka konsultime më të gjata me kënaqësi të rritur të pacientit si rezultat (Bensing, 1991b).

Ju dhe procesi i mikrotrajnimit: një ushtrim i sugjeruar

Kur u prezantua më parë në këtë kapitull koncepti i qëllimshmërisë kulturore, juve ju kërkua të jepni një përgjigje për një përvojë intervistimi mbi një konflikt në punë. Shprehitë e mësuara nëpërmjet mikrotrainimit ju japin një alternativë shtesë për t'ju përgjigjur klientit. Megjithatë, këto përgjigje duhet të jenë gjithsesi tuajat. Nëse ju adoptoni një përgjigje thjesht sepse kjo rekomandohet, ka mundësi që kjo të jetë jo efektive për të dy, ju dhe klientin. Jo të gjitha pjesët e skemës së mikrotrainimit janë të përshtatshme për këdo. Ju keni një stil natyror të komunikimit, dhe duhet që stili natyror t'u shtohet këtyre koncepteve dhe jo t'i ndryshojë.

Ju jeni duke filluar një studim sistematik mbi procesin e intervistimit. Në fund të librit juve do t'ju jenë dhënë shumë ide për analizimin e stilit të intervistimit dhe përdorimit të shprehive. Gjatë rrugës, ju do ta ndjeni të nevojshme të keni pranë një regjistrues (kasetofon) për të parë se ku ishit para se të fillonit këtë mikrotrainim. Stili juaj natyror i tanishëm është një nivel bazë të cilit ju do t'i referoheni dhe do ta respektoni. Identifikimi se kush jeni dhe çfarë bëni ju para trainimit sistematik mund të jetë i vyer.

Do të ishte e dobishme për ju tani të regjistroni veten në një intervistë natyrore. Pa trainim të mëtejshëm dhe analizë, gjeni dikë që dëshiron të improvizojë rolin e klientit rreth një shqetësimi, problemi, mundësie, apo çështjeje. Intervistoni atë klient për rreth 15 minuta duke përdorur stilin tuaj natyror të komunikimit.

Duke qenë se jeni duke regjistruar intervistimin, mos harroni të pyesni klientin që do të improvizojë "A mund të regjistroj këtë intervistë?" Gjithashtu informoni klientin që, nëse ai ose ajo dëshiron, regjisrimi mund të ndërpritet në çdo

kohë. Një proces i tillë kërkon një praktikë etike dhe respekt për klientin.

Ju mund të zgjidhni çdo temë për intervistën. Nëse punoni në një ndërmarrje biznesi, mund të jetë i përshtatshëm një diskutim shoqëror për një problem biznesi. Nëse jeni në shërbime humane, ndoshta një koleg mund të improvizojë një klient që ai ose ajo ka pasur në të shkuarën, dhe ju mund të testoni shprehitë natyrore. Një temë e dobishme është konflikti ndërpersonal, për shembull, shqetësime mbi tensione familjare ose vendime për një mundësi punësimi.

Ruajeni kasetën e regjistruar për më vonë. Në një moment të mëvonshëm ju do të doni të dëgjoni atë përsëri, ndoshta edhe mund të bëni një transkript të asaj çfarë klienti ka thënë, dhe të analizoni sjelljen tuaj, duke dalluar ndikimin e saj tek klienti. Pasi të keni mbaruar këtë libër, ju do të mund të dëshironi të regjistroni një intervistim tjetër, duke parë ngjashmëritë dhe ndryshimet në stilin tuaj. Duke krahasuar sjelljen tuaj para dhe prapa se të keni bërë trainimin do t'ju ndihmojë të vlerësoni trainimin e mikroshprehive. Pas gjithë këtyre, jeni ju që do të vlerësoni përfundimisht vlerën e këtij programi.

Kutia 1-2. Pika kyçe

Qëllimshmëria kulturore

Arritja e qëllimshmërisë kulturore është synimi kryesor i këtij libri dhe synimi kryesor i vetë procesit të intervistimit. Qëllimshmëria është të vepruarit me një sens aftësie dhe zgjedhjeje midis një numri veprimesh alternative. Individi i qëllimshëm ka më shumë se një aksion, mendim dhe sjellje për të zgjedhur në raport me situatat e jetës. Individi kulturalisht i qëllimshëm mund të gjenerojë alternativa nga këndvështrime të ndryshme, duke përdorur një variacion shprehish dhe cilësish personale brenda një skeme kulturore të përshtatshme.

Zhvillimi

Qëllimi i intervistimit dhe këshillimit është zhvillimi. Nëpërmjet përdorimit të dëgjimit, konfrontimit, dhe shprehive të ndikimit në këtë libër, është e mundur të vlerësoni nivelin e zhvillimit të klientit dhe të lehtësoni lëvizjen dhe rritjen për të arritur një potencial më të plotë.

Mikroshprehitë

Mikroshprehitë janë njësi të veçanta të shprehive të komunikimit (për shembull, pyetjet, interpretimet) në intervistim. Ato mësohen një nga një për të siguruar zotërimin e kompetencave bazë të intervistimit.

Hierarkia e mikroshprehive

Hierarkia organizon mikroshprehitë në një skemë sistematike për integrimin eventual të shprehive në intervistë në një stil natyror. Mikroshprehitë qëndrojnë mbi një bazë të shprehive të ndjekjes (dëgjimi), ndjekur nga fokusimi dhe shprehitë e ndikimit, konfrontimi, dhe një integrim eventual i shprehive.

Përdorimi i shprehive me situata dhe teori të ndryshme

Teori të ndryshme të intervistimit dhe këshillimit kanë modele të ndryshme të përdorimit të shprehive; megjithatë, ato të gjitha përdorin njësi të shprehive të komunikimit. Shprehitë bazë të intervistimit dhe këshillimit përdoren në shumë situata, siç është mjeksia, menaxhimi, dhe puna sociale, megjithëse përmbajtja e intervistës mund të ndryshojë.

Sekuenca bazë e dëgjimit

Një sekuencë e shprehisë së ndjekjes (të pyeturit, inkurajimi, perifrazimi, reflektimi i ndjenjave, përmbledhja) është bazë për përcaktimin e problemit dhe përdoret në vende të ndryshme. Siç diskutohet në detaje në pjesën II, sekuenca bazë e dëgjimit është qendrore për të gjitha shprehitë dhe teoritë të mësuara në këtë libër.

Modeli i mësimdhënies

Modeli i mësimdhënies së mikroshprehive përfshin:(1) prezantim të shprehisë, (2) shembuj mbi shprehinë në veprim, (3) lexim, (4) praktikë, dhe (5) vetë-vlerësim dhe follow-up. Shumica e kapitujve në këtë libër ndjekin të njëjtin model.

Vlefshmëria e kërkimit

Modeli i mikroshprehive është vlerësuar nga më shumë se 250 studime të bazuara në të dhëna dhe 20 vjet praktikë klinike. Shprehitë mund të mësohen, dhe ato kanë një ndikim tek klienti, por ato duhet të praktikohen në mënyrë të vazhdueshme ose mund të zhduken.

Ju, mikroshprehitë dhe intervistimi

Mikroshprehitë janë të dobishme vetëm nëse ato harmonizohen me stilin tuaj natyror në intervistim. Para se ju të ecni përpara në libër, regjistroni një intervistë me një shok klase, bëni një transkript të kësaj interviste, dhe më vonë - kur të keni mësuar më tepër për analizën e intervistimit - analizoni sjelljen tuaj në atë intervistë. Ju do të doni të krahasoni atë me një performancë të një interviste disa muaj më vonë.

Kapitulli 2

Ndjekja e sjelljes:
Shumë e rëndësishme për komunikimin

Si mund të përdoret ndjekja e sjelljes për të ndihmuar klientët tuaj?

Funksioni kryesor

Ndjekja e sjelljes inkurajon klientin të flasë. Ndjekja e sjelljes mund të përdoret për të ndihmuar klientin të flasë më lirisht dhe hapur dhe të reduktojë të folurit e intervistuesit. Në të kundërt, mungesa e ndjekjes së sjelljes gjithashtu mund të shërbejë si një funksion i dobishëm. Nëpërmjet mungesës së vëmendjes ju mund të ndihmoni të tjerët të flasin më pak për çështje që janë shkatërruese ose joproduktive.

Funksionet dytësore

Njohuritë dhe shprehitë në ndjekje rezultojnë në sa më poshtë:

- Komunikimi tek klienti, që ju jeni të interesuar në atë çfarë është thënë.
- Rritja e vetëdijes tuaj në lidhje me modelin e klientit për ndjekjen.
- Modifikimi i modeleve tuaja të ndjekjes për të vendosur një raport me secilin individ. Njerëz të ndryshëm dhe grupe të ndryshme kulturore shpesh kanë modele të ndryshme të ndjekjes.
- Të paturit e disa burimeve kur ju e humbisni ose jeni konfuz në intervistim. Edhe profesionistët më të avaneuar jo gjithmonë dinë se çfarë po ndodh. Kur nuk dinë se çfarë të bëni, është mirë të ndiqni!

Hyrje

Në radhë të parë në çdo situatë intervistimi ose këshillimi është e pranishme aftësia, të vendosësh kontakt me një qenie tjetër njerëzore. Ne e vendosim këtë kontakt nëpërmjet dëgjimit dhe bisedës si dhe me mjete joverbale. Dëgjimi i të tjerëve është pika më kritike, pasi mundëson vazhdimin e bisedës dhe eksplorimin. Ndjekja efektive e sjelljes mund të konsiderohet shprehja themelore e këtij programi.

Si mundemi të përcaktojmë dëgjimin efektiv në mënyrë më të saktë? Një ushtrim i thjeshtë për nxehje mund të ndihmojë. Është më mirë nëse ju punoni me dikë tjetër, por ju mund ta bëni këtë në imagjinatën tuaj, veçanërisht nëse mund të kujtoni përvoja paralele në jetën tuaj. Një nga mënyrat më të mira për të kuptuar cilësinë e dëgjimit është të provoni të kundërtën:dëgjim të varfër. Gjeni një partner të improvizoni një intervistë, dhe së bashku mendoni për gjërat jokorrekte që bën një dëgjues joefektiv ose një intervistues. Nëse nuk keni ndonjë partner të disponueshëm, mendoni për disa intervistime të këqija që keni bërë. Harxhoni rreth 3 minuta improvizim-roli të një intervistimi të keq (ose duke kujtuar disa aspekte të sesionit joefektiv). Theksimi këtu është në atë çfarë u bë gabim; ju duhet të ndjeheni i lirë të ekzagjeroni në mënyrë që të nënvizoni shumë gjëra që mund të shkaktojnë varfërinë e sesionit.

Rendit këtu disa sjellje, cilësi, që janë karakteristike për intervistuesin apo këshilluesin joefektiv i cili dështon në dëgjim.

____
____
____
____
____

Ky ushtrim zakonisht është humoristik. Ne kujtojmë duke qeshur intervistuesin e mërzitshëm, këshilluesin jointeresant, terapistin joefektiv. Gjithsesi kur ju kujtoni përvojat tuaja që nuk jeni dëgjuar, kujtimi juaj më i fuqishëm mund të jetë ndjesia e boshllëkut kur ju kishit nevojë për ndihmë. Ose ju ndoshta rikujtoni zemërimin tuaj lidhur me mungesën e ndjeshmërisë së këshilluesit. Listat e sjelljeve joefektive të intervistimit nganjëherë arrijnë në 30 ose më shumë. Nëse ju do të bëheni efektivë dhe kompetentë, kursi që duhet ndjekur sigurisht duhet të jetë në të kundërt të këshilluesit joefektiv.

Sigurisht që të gjitha cilësitë dhe shprehitë nuk mund të mësohen menjëherë. Mënyra më e mirë është të mësuarit e tyre hap pas hapi. Hapi i parë, shprehia bazë e ndjekjes së sjelljes, konsiston në 4 dimensione. Në mënyrë që të komunikoni se me të vërtetë jeni duke dëgjuar ose ndjekur dikë tjetër, ju nevojitet:

1. *Kontakti me sy.* Në qoftë se do të shkoni t'i flisni dikujt, shikojeni në sy.
2. *Gjuha trupore e vëmendshme.* Klienti do të kuptojë nëse ju jeni i interesuar, në qoftë se ju i drejtoheni në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe lehtësisht përpara, keni një fytyrë ekspresive dhe përdorni gjeste lehtësuese dhe inkurajuese.
3. *Cilësitë vokale.* Toni juaj vokal dhe shpejtësia e të folurit tregojnë qartë sesi ndiheni për një person tjetër. Mendoni se në sa mënyra mund të thoni "Unë jam vërtet e interesuar në çfarë ju do të thoni"vetëm duke ndryshuar tonin vokal dhe shpejtësinë e të folurit.
4. *Gjurmimi verbal.* Klienti ka ardhur tek ju me një interes të caktuar, mos ndryshoni subjektin. Qëndroni në problemin e treguar nga klienti.

Të katër dimensionet e ndjekjes kanë një qëllim të përbashkët: të reduktojnë kohën e të folurit të intervistuesit dhe t'i sigurojë klientit mundësinë për të folur e të analizojë problemet konkretisht dhe më në detaje. Nuk mund të mësoni për klientin, në qoftë se jeni ju që flisni! Megjithatë mënyrat e shprehjes së ndjekjes së sjelljes mund të ndryshojnë gjerësisht nga grupi në grup e nga individi në individ. Kjo do të thotë, që këto shprehi duhen përdorur, por dhe modifikuar kur nevojitet me çdo klient.

Shembuj intervistash

Intervisia e parë e paraqitur, pjesë e një interviste punësimi, është formuluar që të jetë një shembull veçanërisht joefektiv, që siguron një kontrast me intervistën tjetër. Dalloni modelet e kontakteve me sy, gjuhës trupore, cilësive të zërit, dhe dështimi për të mbajtur gjurmim verbal mund të ndërpresë një sesion.

Shembull negativ

Beni: Çështja tjetër e pyetsorit tim është historia e punës tuaj. Më trego pak për të, ë...? (Toni i zërit është i zakonshëm, pothuaj i painteresuar. Kontakti i syve nuk është mbi klientin. Ai lëviz në karrige.)

Adi: Mirë, e zëmë se puna që, uh...

Beni: Prit! Po bie zilja e derës. Kthehem për një minutë.(pauzë e gjatë) Ah, mirë,. mirë, ku e lamë? (me padurim)

Adi: Puna që vërtet më kujtohet tani është ajo si këshillues në kamp gjatë maturës...

Beni: (ndërprerje) Ah po. Unë kam bërë vetë këshilluesin në kamp. E kam bërë në kampin Shqiponja në Sarandë. O zot, ia kam kaluar vërtet shumë mirë. Jam i kënaqur të dëgjoj një gjë të tillë. Po, ishte vërtet shumë qejf. Çfarë tjetër ke bërë?

Adi: Ah...mirë, unë...ah...doja t'ju tregoja pak më tepër për punën e këshillim it; Unë...

Beni: (ndërprerje) Këtë e kuptova, por më trego diçka tjetër. A ke punuar ndonjëherë në fermë?

Adi: Ah...jo, nuk kam punuar. (duket konfuz)

Beni: Mua më pëlqeu shumë të punoja në fermë.

Adi: Unë jetoja në Durrës, ishte...

Beni: (ndërprerje) Nuk më pëlqen shumë ai qytet.

Adi: Unë isha km larg nga ferma më e afërt. Dua të them nuk shoh sesi mund të kem punuar në një fermë. (ton vokal mbrojtës) Unë kam punuar në dyqanin e tim eti kur isha në shkollën e mesme. Unë mund të vij poshtë të shtunën në mëngjes dhe ...(Dalloni që Beni ka marrë kontrollin mbi temën nga Adi, dhe Adi po flet për çfarë do Beni të flasë, në vend që të përcaktojë drejtimin e tij.
Ndjekja e sjelljes kërkon që ne të dëgjojmë klientin dhe të shkojmë në rrugën që ai ose ajo dëshiron. Kjo intervistë mund të duket e çuditshme, por në fakt shumë intervista nuk janë të ndryshme nga ajo që ne do të dëshironim).

Beni: Ëhë, duket se unë duhet të shkruaj diçka. (pauzë dhe shikon tek blloku i tij për njëfarë kohe)...çfarë bëtë për të?

Adi: Mirë, uh, ishte një dyqan ushqimesh dhe unë shisja...

Beni: (ndërprerje) Do të hash ndonjë gjë?

Adi: Ah...(duket konfuz)...Më pëlqen edhe të gatuaj.

Beni: Ti? Të pëlqen të gatuash? (vështrim mosbesues)

Adi: (me zemërim) Po, dhe jam shumë i mirë. Çfarë...

Beni: Është e tmerrshme të gatuash!

Koment: Kjo intervistë është ekstreme, por ajo ilustron përgjigjet e shumta joefektive që një intervistues jo profesionist mund t'i drejtojë një klienti. Pothuaj gjithë kohën që fliste Beni, ai ndryshonte temën. Gjuha e tij trupore tregonte mungesë respekti, gjestet tregonin mungesë interesi, dhe cilësitë e zërit të tij ishin të ashpra.

Shembull pozitiv

Beni: Mirë, Adi, gjëja tjetër në këtë formular, është diçka për punën tënde...për vojat e punës që ke patur në të kaluarën. A mund të më tregosh disa nga punët që ke bërë? (Beni përdor emrin e klientit dhe strukturon këtë pjesë të intervistës shkurtimisht. Ai më pas bën një pyetje të hapur për të marrë të dhënat që ka në formular. Ai është ulur përballë klientit, i përkulur lehtësisht përpara, mban kontakt të mirë me sy, dhe toni i tij i zërit tregon interes.)

Adi: Sigurisht. Puna që më vjen në mend është në maturë dhe gjatë viteve të universitetit si një këshillues në kamp për YMCA. (Toni i zërit i Adit është i sigurt dhe i qetë. Ai duket i etur të zbulojë këtë fushë të re.)

Beni: Ëhë, më trego më tepër.

Adi: Mirë, unë isha...ishte një moment kur unë po kërkoja të angazhohesha me një profesion kur unë të rritesha dhe pak, dhe unë kuptova kur po punoja në kamp me këta fëmijë, duke marrë përgjegjësi për ta dhe duke i ndihmuar të mësonin gjëra, që unë gjithnjë kisha dashur të punoja me njerëz. Dhe, ëm...

Beni: Ë-hë. (për t'i dhënë të kuptojë Adit që po e dëgjon)

Adi: ...Unë mendoj se fillova të kuptoj që psikologjia ishte preferenca ime.

Beni: Kuptoj. Kështu duke punuar në kamp me njerëz ishte një nga gjërat që ju pëlqeni. A mund të më japësh një shembull të një rrethane që ndodhi në atë kamp që ju e pëlqyet? (ndihmon Adin të jetë specifik dhe konkret).

Adi: Mirë, dukej se isha i aftë të merresha me fëmijët në një grup dhe të punoja mirë me ta. Ishte një kamping me një natë fjetje dhe aty kishte fëmijë nga shumë grupe të ndryshme raciale, nga klasa të ndryshme socioekonomike, dhe më duket se u tregova i aftë t'i organizoja ata, në një mënyrë që të ndërtoja mbi fuqitë e secilit. Dhe unë zgjidha goxha nga konfliktet e tyre. Mendoj se i bëra të ndiheshin...të ndihmuar, të ndiheshin mirë për veten.

Beni: Kështu, t'i zgjidhe shumë nga konfliktet, dhe i ndihmuat ata të ndihen mirë. Si ndihesh ti për këtë?

Adi: Oh, unë isha i lumtur. Unë ndjeja se gupi im ishte në kohesivi që kam patur ndonjëherë. Ndihesha vërtet mirë sepse i kisha ndihmuar, e di, të bëheshin një njësi unike, dhe argëtoheshim njëkohësisht. Mësova të luaj lojërat e tyre dhe bëmë disa sesione këngësh. Unë vërtet nuk mund të besoja që po paguhesha që të shkoja çdo verë në atë kamp të bukur në Sarandë, dhe të isha me këta fëmijë dhe mendoja, «O zot ky mund të jetë një profesion për mua, do të ishte shumë bukur. Sikur të bëja diçka të tillë gjithë vitin.»

Beni: Kështu, kjo të çon të mendosh që ty do të të pëlqente të vazhdoje këtë lloj pune, të mund të punoje me njerëz, siç the edhe vetë, të gjithë vitin.

Adi: E drejtë.

Beni: Gjatë kësaj përvoje çfarë ke menduar se do të pëlqente më shumë të bëje?

Adi: Mirë, siç po thoja, kam menduar se mund...atë moment mendova të bëhem teraspist për të ndihmuar njerëz të cilët, ju e dini, që kanë probleme të vërteta personale. Unë mendoja se ndonjëherë mund të bëhesha dhe drejtor kampi. Kjo do të ishte një tjetër mundësi. Unë e dija se vërtet doja të punoja më tepër me njerëz sesa me gjëra të tjera dhe e dija që vërtet isha e dhënë për punën me njerëz. Unë doja të jetoja diku ku të mund të bëja përvoja larg nga zhurma e qytetit. Kështu, ajo punë ishte e tillë, mendoj, që më bëri një përshtypje shumë të madhe.

Beni: Atëherë, nga të gjitha punët që ke bërë, kjo të ka bërë përshtypjen më të madhe - rasti për të punuar me njerëz dhe të jesh me ta, e kështu me radhë. Sa për të bërë dallimin, ndoshta, mund të më tregosh ndonjëherë kur ti nuk je ndier kështu, ndoshta diçka që nuk e kem pëlqyer? (qartëson interesat nëpërmjet kontrasteve)

Adi: Ah, kam pasur një punë si postier..., dhe m'u duk shumë e mërzitshme. Unë lëvizja vazhdimisht, ju e dini, çdo ditë shpërndaja këto letra, dhe ishte në Tiranë ku kishte shumë ndërtesa me apartamente në këtë zonë, aty ku unë jam rritur...

Beni: Ëhë...

Adi: Nganjëherë letrat ishin kaq të trasha, saqë nuk mund t'i hidhja në katet e larta, dhe duhet të ngjitesha lart. Ishte një i ftohtë i hidhur në dimër, dhe pagesa nuk ishte shumë e mirë. Por unë isha i vendosur të mos e lija, e di, nuk doja të dukesha se tërhiqesha kollaj...

Beni: Ah, hah.

Adi: Dhe disa nga shokët e mi kishin të njëjtën lloj pune.

Beni: Ti the se ishe i vendosur të mos tërhiqeshe...

Adi: E drejtë.

Beni: A mund të më thuash diçka më tepër për këtë?

Adi: Mirë, kisha dy shokë të cilët shpërndanin këto letra dhe ata shpërndanë, nga gushti në tetor, dhe sapo filloi të ftohtit ata u tërhoqën, dhe jetonin me kuotën e parave që prindërit u jepnin. Unë vendosa se do të rezistoja atë dimër. Dhe djali që ishte shefi i asaj pune, në maj kur unë vendosa të largohesha, sepse do të filloja shkollën, një ditë më tha, "Adi, ti je një djalë i mirë, ti ia hodhe këtij dimri.» Në njëfarë mënyre kjo ishte shumë domethënëse për mua.

Beni: Atëherë mendoj ta mbyllim këtë pjesë, sepse edhe ti më fole tashmë për punën që të ka pëlqyer dhe atë që nuk të ka pëlqyer. A mund t'i përmbledhësh të gjitha bashkë për atë që të tha ai djali? Kapërcimi i atij dimri, që mund të lidhet edhe me ato që përmende më përpara...punën në kamp. Dhe, mua më duket se mund t'i shohësh së bashku këto përvoja në termat një modeli. (Beni fton Adin të marrë një rol aktiv dhe të vërë në veprim interpretimet e tij për të ndihmuar të kuptojë modelet.)

Adi: Mirë... në punë nuk më pëlqente dhe aq shpërndarja e letrave, sepse ishte e mërzitshme dhe e përsëritur. Më pëlqeu që mora një vlerësim në fund, që unë nuk isha nga ata që tërhiqen. Por ajo nuk më ndihmoi shumë të mësoja për veten, përveç një gjëje, unë vërtet ia dilja në krye kur duhej. Në punën tjetër, vërtet që ndjeva një sfidë. Ndjeva se mund të përdorja pak nga talenti im natyror. Unë mund të mësoja të ndihmoja njerëz që të shkonin mirë me njëri-tjetrin. Unë mund t'u mësoja atyre në një mënyrë që nuk i trembte, dhe fillova të ndihem shumë më mirë për veten. Unë isha pak i pasigurt si një adoleshent, dhe papritur e pashë veten të bëja një gjë vërtet mirë. Dhe mendoj se kjo ka lënë më tepër gjurmë në jetën time.

Beni: Atëherë Adi, një gjë që duket se është e përbashkët për të dy përvojat e punës është që, të pëlqen të ndihesh mirë me veten, është e rëndësishme ta bësh një punë mirë. A është e saktë?

Adi: Po kështu është. Nuk kam menduar ndonjëherë për këtë.

Koment: Nëpërmjet kësaj interviste, Beni ruan kontakt me sy, gjuhë trupore, gjurmim verbal dhe cilësi zëri, në mënyrë të përshtatur nga pikëpamja individuale, kulturore. Adi përgjigjet njësoj. Ka vetëm pak, ose aspak kërcime temash nga ana e Benit. Detyra e tij është të sjellë ide dhe opinione të Adit. Kur ai ndryshon temë, Beni lidh diçka që është thënë më parë në intervistë me çfarë po diskutohet në moment. Nëpërmjet kësaj përvoje e një ndjekje të thjeshtë, Adi vjen në një kuptim të ri për një nga faktorët madhorë që ndikojnë në zgjedhjet e tij profesionale; që është, ai dëshiron të ndihet mirë me veten nëpërmjet një pune të bërë mirë. Këtu ne dallojmë marrëdhënien e çështjeve personale me botën e punës.

Teknika e veçantë që Beni përdori në një shembull pozitiv mund të quhet *intervistim me kontrast*. Një përvojë pozitive u identifikua dhe diskutua në thellësi. Më pas një përvojë negative u identifikua dhe diskutua në mënyrë të ngjashme. Duke qenë se të dyja u vunë në kontrast dhe u krahasuan, klientët shpesh nxjerrin shumë nga vetja dhe çfarë është e rëndësishme për ta në jetë dhe punë. Identifikimi i përvojës pozitive është veçanërisht i rëndësishëm në intervistim dhe këshillim. Shumë klientë do të rriten më shpejt nëpërmjet një theksimit të fuqive në vend të dobësive apo problemeve.

Lexime udhëzuese

Një tendencë e shpeshtë e këshilluesve dhe intervistuesve të rinj është të përpiqen të zgjidhin vështirësitë e klientit në 5 minutat e para. Klienti preferon të zhvillojë interesat e tij për një periudhë kohe. Është mirë që ju të ngadalësoni, qetësoni dhe ndiqni klientin. *Dëgjoni para se të avanconi!*

Ndjekja i demonstron klientit që ai është vërtet i dëgjuar. Dimensionet verbale të ndjekjes çojnë në atë qëllim qendror të ndjekjes - t'i japin klientit kohë për të folur dhe t'ju sigurojnë juve sjellje të dobishme, në mënyrë që të ndihmoni të tjerët të flasin më lirisht.

Kontakti i syve

Kur një çështje është me interes për klientin, ju do të vini re se që pupilat e tij të

syve tentojnë të zgjerohen. Nga ana tjetër, kur çështja nuk është e përshtatshme ose e mërzitshme, pupilat e tyre mund të kontraktohen. Në qoftë se keni ndonjë mundësi të vëzhgoni fytyrën tuaj me kujdes në një vidieokasetë, do të vini re, që ju si intervistues apo këshillues tregoni tek klienti juaj të njëjtën shkallë interesi në të njëjtën mënyrë. Ju gjithashtu do të donit të dallonit pushime në kontaktin e syve. Klientët shpesh tentojnë të shohin dikë tjetër kur janë duke diskutuar çështje që i stresojnë, shqetësojnë ata. Ju mund ta gjeni veten duke shmangur kontaktin me sy, kur jeni duke diskutuar ndonjë çështje të caktuar. Ka këshillues që u thonë klientëve të tyre të flasin veçse për seks", por ka të tjerë që u thonë të mos e prekin kurrë një temë të tillë. Nëpërmjet zgjerimit të bebeve të syrit dhe ndërprerjeve në kontaktin me sy, të dy tipat e këshilluesve u tregojnë klientëve nëse tema është e përshtatshme apo jo.

Lidhur me kontaktin me sy ekzistojnë ndryshime kulturore. Në kulturën Europiano-Veriore shikimi në sy konsiderohet si shenjë interesi. Megjithatë edhe brenda kësaj kulture një person shpesh mban më shumë kontakt me sy gjatë dëgjimit sesa gjatë të folurit. Po kështu kur një klient ndihet i parehatshëm kur flitet për një problem, ndoshta është më mirë të shmanget kontakti me sy. Kërkimet tregojnë pak a shumë, se disa Afro-Amerikanë në SHBA mund të kenë model të kundërt; që është ata mund të shohin më shumë kur flasin dhe më pak kur dëgjojnë.

Midis disa grupeve Amerikane Indiane, shikimi në sy mund të jetë shenjë e mungesës së respektit nga të rinjtë. Mendoni për një moment se çfarë mund të ndodhte kur një intervistues t'i thoshte klientit të ri, "Më shiko në sy!"kur kjo bie në kontradiktë direkte me vlera kulturore bazë.

Gjuha trupore

Antropologu Edward Hall ekzaminoi filmat dokumentarë me Indiano-Amerikan dhe Europiano-Amerikan dhe gjeti më shumë se 20 lloje të ndryshme të mënyrave të të ecurit. Ashtu si kontakti me sy ekzistojnë shumë modele kulturore, edhe modelet e gjuhës trupore ndryshojnë.

Një distancë e rehatshme bisedimi, e përshtatshme për amerikano-veriorët është pak më tepër se gjatësia e krahut, dhe një anglez preferon distancë edhe më të madhe. Shumë njerëz me prejardhje nga Lindja e Mesme shpesh preferojnë ½ e kësaj distance dhe flitet praktikisht ballë për ballë. Si rezultat, qëndrimi pak i përkulur përpara që ne rekomandojmë zakonisht për ndjekjen e sjelljes, ngandjëherë nuk është shumë i përshtatshëm. Një stil i relaksuar i qëndrimit trupor që është i yti, shpesh mund të jetë më efektiv, por duhet të përgatitesh të përshtatësh atë në lidhje me çdo individ me të cilin je duke folur.

Ashtu si dhe lëvizjet e syve na tregojnë për ndjeshmërinë e klientit për çështje të ndryshme potencialisht jo të rehatshme, ashtu e tregojnë edhe lëvizjet e trupit. Një person mund të lëvizë përpara kur është i interesuar për diçka dhe mund të zbrapset kur është i mërzitur ose i frikësuar. Kur ju flisni, dalloni tek njerëzit lëvizje të lidhura me ju. Si ndikoni ju? Dalloni modelet e tuaja në një intervistë. Kur ju ndërroni qëndrimin trupor në mënyrë të dukshme? A ka modele tek të cilat ju duhet të tregoni kujdes?

Cilësitë vokale

Zëri juaj është një instrument që komunikon shumë ndjenja tuajat kundrejt një personi tjetër ose situate. Ndryshimet në lartësinë e tij, volumi, ose shpejtësia e të folurit mbartin, përcjellin të njëjtat gjëra siç bëjnë dhe kontakti me sy apo gjuha trupore. Njerëz të ndryshëm preferojnë t'i përgjigjen në mënyra të ndryshme zërit tuaj. Provo këtë ushtrim me një grup prej tre ose më shumë njerëz.

Kërkoji të gjithë anëtarëve të grupit të mbyllin sytë kur ju flisni me ta. Flisni me tonin tuaj normal të zërit mbi çfarëdolloj subjekti që ju intereson. Kur të flisni me grupin, kërkojuni atyre të dallojnë cilësitë e zërit tuaj. Si reagojnë ata ndaj tonit të zërit tuaj, volumit, shpejtësisë së të folurit dhe ndoshta edhe theksin e zonës apo etnisë tuaj. Vazhdoni të flisni për rreth 2 ose 3 minuta. Pastaj pyetini t'ju japin feedback mbi zërin tuaj. Përmblidhni çfarë mësuat këtu.

____

____

____

____

____

____

Ky ushtrim shpesh zbulon pikën qendrore të gjithë konceptit të ndjekjes. Njerëzit ndryshojnë në reagimet e tyre kundrejt të njëjtit stimul. Disa njerëz e gjejnë një zë interesant, ndërkohë të tjerë e gjejnë të njëjtin zë të mërzitshëm; të tjerë mund të konsiderojnë atë të ngrohtë dhe të kujdesshëm. Pra ky ushtrim vërteton përsëri se njerëzit ndryshojnë, dhe se ajo që është e suksesshme me një person/klient, mund të mos funksionojë me një tjetër.

Nënvizimi verbal është një tjetër koncept i dobishëm. Në qoftë se do të ekzaminoni sjelljen tuaj, do të vini re se ju i jepni zërit volum më të lartë dhe theksime vokale të ngritura disa fjalëve apo frazave të shkurtra. Edhe klientët bëjnë të njëjtën gjë. Fjalët çelës që një person nënvizon nëpërmjet volumit dhe theksimeve janë shpesh koncepte të rëndësisë së veçantë.

Vëmendja në zërin tënd dhe ndryshimet në cilësitë vokale të të tjerëve do të përmirësojnë shprehinë tuaj të ndjekjes. Përsëri, dalloni sa shpesh ndodhin ndryshime vokale, pasi ato mund të tregojnë qetësimin ose shqetësimin në varësi të përkatësisë kulturore të klientit. Hezitimet në të folur dhe ndalesat janë sinjale të tjera, që shpesh tregojnë konfuzion dhe stres. Pastrimi i fytit (zërit) mund të tregojë që personi nuk po i gjen fjalët me lehtësi.

Gjurmimi verbal

Duke qëndruar me problemin e klientit, gjurmimi verbal është kritik. Ashtu si në rastet kur njerëzit bëjnë ndërprerje të ndryshme në komunikimin joverbal, ata mund të ndryshojnë temën kur nuk ndihen mirë. Po ashtu mund të shfaqen dhe diferenca kulturore. Në disa kultura gjurmimi direkt në komunikim është i përshtatshëm, në disa të tjera mund të jetë i pavend, i ashpër.

Vëmendja përzgjedhëse është një tip i gjurmimit verbal, në të cilën intervistuesit apo këshilluesit duhet të jenë të vëmendshëm. Ne tentojmë të dëgjojmë disa gjëra dhe injorojmë disa të tjera. Me kalimin e kohës ne kemi zhvilluar modele dëgjimi që na japin mundësinë të dëgjojmë disa çështje më qartë se të tjerat. P.sh. marrim pohimin e mëposhtëm, në të cilin klienti paraqet probleme të ndryshme:

Klienti: "Jam lëmsh fare. Sapo e mora vesh që qendra ku unë punoj po mbyllet dhe se do të humbas punën. Kur po kthehesha në shtëpi, dikush më përplasi makinën. Unë harrova t'i marr numrin e patentës. Dhe më në fund kur u ktheva në shtëpi, fëmijët e kishin bërë apartamentin rrëmujë, dhe gjeta një letër nga prindërit që më mërziti me të vërtetë."

Siç e shikoni janë disa drejtime në të cilat mund të kanalizohej intervistimi. Ju nuk mund të flisni njëkohësisht për disa probleme. Rendit drejtimet e mundshme. Cilën nga ato do të zgjidhnit për të ndjekur?

Një tjetër mënyrë për t'u përgjigjur do të ishte të reflektoni mbi temën kryesore të klientit, p.sh., "Ju duhet të ndiheni sikur jeni goditur nga të gjitha anët". Por nuk ka përgjigje korrekte. Në një situatë të tillë intervistuesit do të vinin theksin në probleme të ndryshme. Disa intervistues dëgjojnë në mënyrë të vazhdueshme dhe të vëmendshme vetëm pak probleme kyçe, të rëndësishme, ndërkohë që injorojnë mundësitë e tjera. Është e rëndësishme që asnjë çështje të mos humbasë, por është njësoj e rëndësishme të mos sulmohet çdo gjë menjëherë, pasi do të rezultojë konfuzioni.

Koncepti i gjurmimit verbal mund të jetë më ndihmues për intervistuesin e ri, ose për intervistuesin me përvojë i cili e humbet për një moment ose është duke menduar se çfarë do t'i thotë më pas klientit, pra për vazhdimin e bisedës me të. Në këtë rast këshillohet qetësimi dhe përqendrimi në çka klienti ka thënë në momentin më të afërt, dhe vëmendja të çohet në të nëpërmjet një pyetje ose komenti të vogël. Ju nuk keni nevojë të prezantoni një çështje të re, por të ndërtoni mbi çështjet e klientit dhe në këtë mënyrë do ta njihni klientin shumë mirë me kalimin e kohës.

Vlera e mungesës së vëmendjes

Qëllon që nuk është shumë e përshtatshme dhe e nevojshme ndjekja e klientit. P.sh. një klient mund të flasë me insistim për të njëjtin problem në mënyrë të përsëritur. Një klient i depresuar mund të dojë të japë një përshkrim të hollësishëm, si dhe pse bota është e padrejtë. Shumë klientë kërkojnë të flasin vetëm për gjëra negative. Në raste të tilla mosndjekja e qëllimshme mund të jetë e dobishme. Ju mund të lehtësoni procesin e intervistimit nëpërmjet mosmbajtjes së kontaktit të syve, ndryshimit të qëndrimit të trupit, tonit vokal, dhe kërcimeve të kujdesshme në probleme pozitive.

Këshilluesit dhe intervistuesit më të sprovuar përdorin shprehitë e ndjekjes për të hapur dhe mbyllur bisedën e klientit, gjë që e bën më efektive përdorimin e kohës së kufizuar në intervistim.

Heshtja

Intervistimi dhe këshillimi janë profesione folëse. Por, nganjëherë gjëja më e dobishme që mund të bëni si ndihmues është të mbështesni klientin tuaj heshturazi. Si këshillues, sidomos në përvojat e para, mund të jetë e vështirë të presësh klientin të mendojë për çka ai dëshiron të thotë. Ose, klienti juaj mund të jetë duke qarë dhe ju do të mundoheni ta mbështesni nëpërmjet fjalëve tuaja. Shpeshherë mbështetja më e mirë është thjesht të jesh aty me klientin, duke mos thënë asnjë fjalë.

Heshtja mbështetëse në kohën e duhur mund të jetë forma juaj më e dobishme dhe e fuqishme e ndjekjes së klientit. Heshtja mund të thotë më tepër sesa fjalët në momentet më të rëndësishme.

Me klientë të tjerë, heshtja mund të jetë e dobishme pasi i ndihmon ata për të folur. Disa nga ne kanë nevojë të mendojnë më gjatë se të tjerë. Për këtë dalloni modelet e të folurit të klientit dhe përdorni heshtjen, dhe kështu ju nuk do të ndërprisni para kohe.

Përfundimisht, kujtoni më kryesoren, që klienti s'mund të flasë, kur ju flisni.

Përmbledhje

Nuk ka nevojë të flisni për veten ose të jepni përgjigje të gjata, kur ju ndiqni dikë tjetër. Jepi klientit të drejtën e kohës. Përgjegjësia juaj kryesore si ndihmues është të asistoni të tjerët të gjejnë përgjigjet e tyre. Ju do të habiteni sa të aftë janë ata për ta bërë këtë, në qoftë se do të doni t'i ndiqni.

Respekto veten dhe personin tjetër. Pyet dhe bëj komente për gjëra që ju interesojnë ju dhe duken të lidhura me ju. Në qoftë se ju jeni në të vërtetë i interesuar në çfarë është thënë, ndjekja vjen automatikisht. Por, kini në mendje, që sa më shumë të bëheni të interesuar, mund të rrezikoni të mbipërfshiheni dhe të futeni shumë. Qëllimi i ndjekjes është dëgjimi i personit tjetër. Modelet tuaja të kontaktit me sy, gjuhës trupore, cilësive vokale, gjurmimit verbal, janë shprehi që ju aftësojnë të ndihmoni klientin të shprehë veten. Shikoni kutinë 2-2 për një përmbledhje të ideve kryesore të këtij kapitulli, më pas filloni me ushtrimet praktike që vijojnë.

Kutia 2-2 Pika kyçe

Pse?

Të katër sjelljet ndjekëse kanë një qëllim të përbashkët: të reduktojnë kohën e të folurit të intervistuesit, ndërkohë që klientit i jepet një mundësi të flasë dhe hulumtojë çështje. Ju nuk mund të mësoni për personin tjetër ose problemin ndërsa ju vetë flisni! Mungesa e ndjekjes mund të përdoret gjithashtu për të ndaluar klientin të flasë në mënyrë të panevojshme gjatë gjithë kohës së intervistimit.

Çfarë?

Ndjekja e sjelljes konsiston në katër dimensione të thjeshta, por të rëndësishme:
1. *Kontakti me sy.* Nëse jeni duke folur me njerëz, shikojini ata në sy.
2. *Gjuhë trupore e vëmendshme.* Në përgjithësi, klientët e kuptojnë që ju jeni i interesuar për ta, nëse u qëndroni përballë dhe përkuleni lehtësisht përpara, keni një fytyrë shprehëse dhe përdorni gjeste lehtësuese ose inkurajuese.
3. *Cilësitë e zërit.* Toni juaj i zërit dhe shpejtësia në të folur tregojnë shumë për mënyrën si ndiheni ndaj personit tjetër. Mendoni sesi ndiheni për një person tjetër. Mendoni se në sa mënyra mund të thoni "Jam vërtet i interesuar në atë që do të thoni," vetëm nga toni i zërit tuaj dhe shpejtësia e të folurit.
4. *Gjurmimi verbal.* Klienti ka ardhur tek ju me një temë interesi; mos e ndrysho subjektin. Qëndro tek tema e nisur nga klienti. Nëse ju ndryshoni temë, sigurohuni që keni kuptuar qëllimin e këtij ndryshimi.

Si?

Ndjekja është më e thjeshtë n.q.s. ju fokusoni vëmendjen tuaj mbi klientin, dhe jo tek vetja. Dalloni se për çfarë po flet klienti, bëni pyetje, dhe bëni komente që lidhen me temën e klientit tuaj. Për shembull:

Klienti: Jam shumë konfuz. Nuk mund të vendos midis studimeve në kimi, psikologji apo gjuhë.

Intervistuesi: (duke mos ndjekur) Më trego me çfarë të pëlqen të merresh në kohën e lirë. Çfarë të pëlqen të bësh? *ose* Cilat janë notat e tua?

Intervistuesi: (duke ndjekur) Më trego më shumë. *ose* Ju ndiheni konfuz? *ose* Mund të më tregosh pak si ju interesoh secila prej këtyre fushave? *ose* Mundësitë në kimi janë më të shumta tani. A mund të eksplorosh atë fushë pak më tepër? *ose* Si do të doje të arrije të merrje një vendim?

(vazhdon)

Dallo që të gjitha përgjigjet që ndjekin i përshtaten pohimeve verbale të klientit. Secila mund të udhëheqë në drejtime të ndryshme. Intervistuesit duhet të jenë të kujdesshëm me modelet e tyre të vëmendjes përzgjedhëse dhe si ato mund të drejtojnë në mënyrë të pavetëdijshme intervistën. Së fundmi, përgjigjet që nuk ndjekin mund të jenë të dobishme në dekurajimin e disa klientëve për të folur dhe fokusimin e intervistës.

Me kë?

Ndjekja është vitale në të gjitha ndërveprimet njerëzore, kur janë ato këshillim, një intervistë mjekësore, ose një mbledhje vendimmarrje në biznes. Është e rëndësishme të dalloni se grupe kulturore të ndryshme mund të kenë modele të ndryshme të ndjekjes. Disa mund të mbajnë modele shumë të ndryshme të kontaktit me sy, p.sh. dhe konsideroni kundrimin direkt si të pasjellshëm, intruziv. Intervistuesi efektiv është gjithmonë i vetëdijshëm për grupin, diferencat kulturore dhe individuale në modelet e ndjekjes.

Dhe?

Një rregull i thjeshtë por i dobishëm për intervistimin është të ndjekësh situatën kur ju e humbisni ose jeni konfuz për çfarë duhet të bëni. Thjesht pyesni klientin të komentojë më pas diçka që ai sapo ka thënë apo përmendur më parë në intervistë.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIM

Ndjekja e sjelljes përbëhet nga disa shprehi të thjeshta. Është vetëdija dhe kompetenca e këtyre shprehive që formon themelin e një intervistimi, këshillimi apo terapie, efektive. Ju duhet të vazhdoni gjithnjë të përmirësoni shprehitë në ndjekje; ka gjithnjë vend për t'u përmirësuar.

Hapat e mëposhtëm dhe shprehitë që u referohet kapitulli i mëpasshëm kanë provuar se janë më të dobishmet si një skemë sistematike për zotërimin e ndjekjes së sjelljes..

1. *Praktika individuale.* A mund të identifikoni prezencën ose mungesën e ndjekjes? Një seri ushtrimesh praktike dhe vëzhgimi do t'ju japin mundësimë të testoni aftësitë tuaja për të kuptuar aspektet kryesore të ndjekjes së sjelljes.

2. *Praktikë sistematike në grup.* Të praktikosh vetë është një fillim i mirë, por do t'ju nevojitet të punoni me dikë tjetër në një intervistë me improvizim rolesh, nëse doni të merrni një *feedback* mbi përdorimin e ndjekjes së sjelljes. Nëse nuk keni mundësi grupi, përshtasni një ushtrim praktik sistematik me një shok ose një anëtar të familjes.

3. *Vetëvlerësimi dhe follow-up (ndjekja në vazhdim apo ndjekja e përparimit).* Në mbyllje të këtij kapitulli do të gjeni një formë vetëvlerësimi me të cilën të vlerësoni zbatimin e kësaj shprehie dhe vlerën që ka kjo për ju.

Praktikë individuale

Ushtrimi 1: Gjenerimi i qëndrimeve alternative ndjekëse dhe jondjekëse

Një klient vjen tek ju duke thënë sa më poshtë:

Sapo më kanë pushuar nga puna. Nuk ishte e drejtë. Shefi ma ka nxirë jetën. Unë nuk shkoja shpesh me vonesë dhe punoja mirë. E di unë se çdo t'i bëja atij. Por...kam nevojë për punë. Çfarë idesh mund të më japësh?

Shkruani poshtë tre gjëra që do të thoshit, secila prej tyre do të mund të drejtonte klientin në një drejtim të ndryshëm, secila duhet të jetë përgjigje ndjekëse.

1. Mund të më tregoni më tepër rreth mosmarrëveshjeve të tua
2. me shefin ?
3. Dukemi shumë i [illegible] mërzitur me shefin, sikur ju [illegible] majehem [illegible]

Ju thoni se ke nevojë për punë, mund të më tregosh më kesh[illegible]

Dhurata më e rëndësishme që ju mund t'i jepni një klienti është ndjekja. Në të njëjtën kohë, është e rëndësishme të jeni të kujdesshëm në raport me ndikimin e mosndjekjes: nganjëherë mund të jetë e dobishme. Shkruani më poshtë një pohim të mosndjekjes potencialisht efektiv dhe një joefektiv.

Potencialisht efektiv [illegible]

Potencialisht joefektiv të e ndihmosh klientit të mos flasë me për [illegible] shkatarruese dhe jo sjellje produktive dhe të parën [illegible]

Ushtrimi 2: Modele sjelljesh

Vëzhgoni një intervistë. Kjo mund të jetë një sesion këshillimi me role të improvizuara, një bisedë televizive, një ndërveprim i thjeshtë midis shokësh apo në familje. Përdorni formën e mëposhtme për të numëruar problemet në sjellje.

______ Numri i ndërprerjeve në kontaktin me sy.
______ Numri i ndërprerjes së gjesteve joverbale.
______ Numri i ndërprerjes së hezitimeve/ndryshimeve të zërit (vokale).
______ Numri i kërcimeve të temave.

Të njëjtat dimensione mund të numërohen në mënyrë pozitive. Vëzhgoni një intervistë tjetër dhe plotësoni formën e mëposhtme.

______ Përqindja e përafërt e kohës në të cilën është ruajtur kontakti me sy.
______ Numri i gjesteve joverbale lehtësuese.
______ Numri i momenteve të ndryshimit të zërit, theksimet, nënvizimet.
______ Numri i herëve që personi ka qëndruar në të njëjtën temë.

Të dy përvojat sigurojnë të dhëna të dobishme. Çfarë zbuluat nga kjo përvojë?

____
____
____
____
____
____

Ushtrimi 3: Ndjekje e paramenduar

Gjatë një bisede me një shok, ndiqni dhe dëgjoni më me kujdes se zakonisht. Mbani kontakt me sy dhe një pozicion të hapur e të vëmendshëm dhe ruani një temë të caktuar. Dalloni reagimin e personit tjetër. Çfarë ndodh me pozicionin e tij/saj të trupit. Me modelet e tij/saj të gjuhës? Ju mund të dëshironi të dalloni ndjekjen me mosndjekjen. Çfarë ndodh kur kontakti juaj me sy shkëputet, kur pozicioni i trupit tuaj bëhet më i ngurtë, ose ju ndryshoni temë?

Dalloni reagimet tuaja në këtë ushtrim këtu.

____
____
____
____
____
____
____
____

Ushtrimi 4: Ndërgjegjësimi multikulturor

Që të vendosim kontakt me një qenie tjetër njerëzore, ne kemi nevojë të ndjekim. Mos harroni se të vendosni kontakt do të thotë të realizoni ndjekjen e sjelljes. Më disa klientë, kontakti direkt me sy do të jetë i përshtatur nga këndvështrimi individual dhe ai kulturor, përdorimi i gjuhës trupore do të jetë i ndryshëm, toni i zërit

mund të ndryshojë dhe gjuha mund të jetë direkte dhe e lehtë. Për shembull, aziatikët dhe indiano-amerikanët mund të tregojnë se nuk janë dakort me heshtje, ndërsa europiano-amerikanët mund të ngrenë zërin në të njëjtat rrethana.

Në një sesion me improvizim rolesh, zgjidhni kombinime të ndryshme të të katër dimensioneve të ndjekjes së sjelljes dhe tregoni që dëgjimi efektiv mund të ndodhë jashtë një kornize të stilit europiano-amerikan. P.sh. bëni një sesion të shkurtër në të cilin dëgjoni një klient pa kontakt me sy ose në të cilin uleni më afër ose më larg nga klienti sesa zakoni juaj; ose bëjini të dyja. Dalloni ndjenjat tuaja personale në këtë proces. Mundet që të bëni diferencën në stil dhe akoma të dëgjoni efektivisht?

____

____

____

____

____

____

Praktikë sistematike në grup

Udhëzimet e mëposhtme janë skicuar për grupe me katër vetë, por mund të përshtaten për përdorim në dy, tre e deri në pesë apo gjashtë vetë. Idealja është, që secili grup të ketë një regjistrues video ose audio. Megjithatë, duke përdorur me kujdes vëzhgimin dhe fletët e vlerësimit në libër, ju mund të siguroni strukturë të mjaftueshme për një sesion praktik të suksesshëm pa përdorimin e një mjeti regjistrues.

Hapi 1: *Ndahuni në grupe praktike.* Prezantohuni me njëri-tjetrin para se të filloni.

Hapi 2: *Zgjidhni një udhëheqës grupi.* Detyra e udhëheqësit është të sigurojë që grupi do të ndjekë hapat specifikë të sesionit.

Hapi 3: *Caktoni rolet për sesionin e parë të praktikës.*

- Klienti. Klienti që do të improvizojë duhet të jetë bashkëpunues, të flasë lirisht për temën, dhe të mos i vështirësojë intervistuesit punën.
- Intervistuesi. Intervistuesi do të tregojë një stil natyror të ndjekjes së sjelljes me klientin dhe do të praktikojë shprehitë bazë.
- Vëzhguesi 1. Vëzhguesi i parë do të mbushë formën vlerësuese (feedback) duke detajuar disa aspekte të ndjekjes së sjelljes së intervistuesit.
- Vëzhguesi 2. Vëzhguesi i dytë do të masë kohën në sesion, dhe të plotësojë një fletë të dytë të vëzhgimit për kohën.

Hapi 4: *Planifikimi:* Intervistuesi duhet të formulojë qëllimin e tij/saj në mënyrë të qartë, dhe anëtarët e grupit duhet të kenë kohë të planifikojnë improvizimin e roleve. Intervistuesi duhet të planifikojë të hapë dhe lehtësojë të folurit e klientit. Një përqindje e rritur e të folurit të klientit në një temë të vetme do të tregojë një sesion të suksesshëm. Intervistuesi mund të planifikojë gjithashtu të mbyllë të folurit e klientit dhe më pas ta hapë përsëri. Kjo mund të ndihmojë të vazhdojë bashkëbisedimin, nëse ai/ajo bën si komente pozitive ashtu edhe negative:Kjo gjithashtu rezulton në kuptim më të thellë të klientit. Sa më konkret të jetë plani, aq më i mundshëm është suksesi.

Tema e sugjeruar për sesionet praktike të ndjekjes së sjelljes është "Pse unë dua të bëhem këshillues ose intervistues."Klienti flet për dëshirën e tij/saj të bëjë një punë të tillë, ndërsa intervistuesi demonstron ndjekjen e sjelljes. Tema të tjera të mundshme për sesionin përfshijnë edhe të mëposhtmet:

- Një punë që kam pasur dikur dhe që më pëlqente.
- Qëndrime dhe përvoja në shkollë
- Mendime për situatën e sotme politike ose sociale
- Libra ose hobi të preferuar

Temat dhe improvizimet e roleve janë më efektive, nëse ju flisni për diçka që ka kuptim për ju. Ju mund ta shihni të dobishme që secili në grup kur të bëhet këmbimi i roleve të trajtojë të njëjtën temë. Në atë mënyrë ju mund të krahasoni stilet dhe të mësoni nga njëri-tjetri më lehtësisht.

Ndërsa intervistuesi dhe i intervistuari planifikojnë, dy vëzhguesit parashikojnë fletët e vlerësimit dhe planifikojnë sesionet e tyre të praktikës në vazhdim.

Hapi 5: *Realizoni 3 minuta sesion praktik duke përdorur ndjekjen e sjelljes.* Intervistuesi praktikon shprehitë e ndjekjes, klienti flet për punën e tij të fundit ose për një temë tjetër dhe dy vëzhguesit plotësojnë fletët e vlerësimit. Mos vazhdoni më shumë se 3 minuta. Nëse është e mundur regjistroni intervistën

Kutia 2-3. Udhëzime për Feedback efektiv

Të shohim veten, ashtu si na shohin ne të tjerët.
Të dëgjojmë të tjerët siç na dëgjojnë ata ne.
Dhe të prekemi si prekim të tjerët...
Këto janë synimet e një feedback-u efektiv.

Feedback

Feedback-u është një nga një nga njësitë e shprehive të ndjekjes së sjelljes e të shprehive të ndikimit të zhvilluara në këtë libër; është diskutuar më në detaje në kapitullin 11. Megjithatë, në qoftë se jeni duke ndihmuar të tjerët të rriten dhe zhvillohen në këtë program, duhet t'u siguroni *feedback* atyre tani në përqendrimin e shprehive në sesionet praktike. Këtu janë disa udhëzime për feedback efektiv:

Udhëzime

- *Personi që do të japë feedback, duhet të ngarkohet me këtë përgjegjësi.* Lini intervistuesin në sesion të përcaktojë sesa shumë ose pak feedback dëshiron.
- *Feedback-u duhet të fokusohet në fuqitë,* veçanërisht në fazat e para të programit. Nëse feedback-u negativ kërkohet nga intervistuesi, shtoni edhe feedback pozitiv. Njerëzit rriten nga fuqitë, jo nga dobësitë. Feedback duhet të jetë i dobishëm, jo i dëmshëm.
- *Feedback-u duhet të jetë konkret dhe specifik.* Jo "Shprehitë tuaja të ndjekjes ishin të mira. "Por "Ju mbajtët kontakt me sy, derisa klienti filloi të ndihej jo rehat."Bëjeni feedback-un tuaj faktik, specifik dhe të vëzhgueshëm.
- *Feedback-u duhet të jetë relativisht jo gjykues.* Feedback-u shpesh kthehet në vlerësim. Ngjituni në fakte dhe specifika. Kështu fjala *relativisht* do të thotë se gjykimi në mënyrë të paevitueshme do të duket në shumë tipe të ndryshme feedback-u, qëndrimi jogjykues shpesh shprehet nga disa cilësi zëri që do të duken në shprehitë e tjera të intervistimit gjithashtu. Shmangni fjalët *mirë* dhe *keq* dhe variacionet e tyre.
- *Feedback-u duhet të jetë i mbështetur dhe i saktë.* Nuk është mirë të sugjeroni që personi të ndryshojë 15 gjëra. Zgjidhni një deri në tre gjëra që intervistuesi mund të jetë në gjendje të ndryshojë në një kohë të shkurtër. Ju do të keni mundësi të tjera më vonë të bëni sugjerime të tjera.

Hapi 6: *Rishikoni sesionin praktik dhe siguroni feedback për intervistuesin për 12 minuta.* Si një hap i parë në feedback, klienti që improvizon do të dojë shpesh të japë përshtypjet e tij/saj për sesionin. Kjo mund të shoqërohet nga vlerësime

dhe komente të dy vëzhguesve. Si pjesë e rishikimit, bëjini vetes pyetjet çelës, "A e arriti intervistuesi objektivin e planit të tij?"Kjo është shumë e rëndësishme për të vlerësuar nivelin e zotërimin të arritur.

Në fletën e feedback-ut, dalloni sjelljet verbale dhe joverbale dhe efektet e ndryshme që ato patën mbi klientin dhe vëzhguesit. Duke dhënë feedback të dobishëm dhe *specifik* është shumë e rëndësishme. Dalloni sugjerimet për feedback në kutinë 2-3.

Së fundi, pasi bëni rishikimin e audio dhe video kasetave të intervistës, *nisni dhe ndaloni kasetën në mënyrë të përsëritur.* Ktheni mbrapsht ndërveprimet çelës. Vetëm në këtë mënyrë ju mund të përfitoni plotësisht nga media e regjistruar.

Hapi 7: *Rrotacioni i roleve.* Secili duhet të ketë mundësinë të luajë intervistuesin, klientin dhe vëzhguesin. Ndani kohën në mënyrë të barabartë!

Disa kujtesa të përgjithshme. Nuk është e nevojshme të bëni një intervistë të plotë në 3 minuta. Silluni sikur prisnit që sesioni do të zgjaste më shumë, dhe vëzhguesi i kohës mund ta ndërpresë pas 3 minutave. Qëllimi i sesioneve të improvizimit të roleve është të vëzhgojë shprehitë në veprim. Kështu, ju duhet të tentoni të praktikoni shprehi, jo të zgjidhni probleme. Klientët shpesh kanë shpenzuar vite për të zhvilluar interesat e tyre dhe shqetësimet, kështu që mos prisni të zgjidhni një nga këto probleme vetëm në 3 minuta të sesionit. Feedback-u i shkruar, nëse prezantohet me kujdes, është një pjesë e paçmuar e programit të zhvillimit të shprehive të intervistimit.

Fleta e feedback-ut të ndjekjes së sjelljes

_______________ (Data)

_______________ (Emri i intervistuesit) _______________ (Emri i personit që plotëson formularin)

Udhëzime: Siguroni feedback që është specifik dhe i vëzhgueshëm, jo-gjykues dhe mbështetës

1. Kontakti me sy. Lehtësues? I ngulur? Shmangës? Në çfarë momentesh, nëse ka patur, intervistuesi ka shkëputur kontaktin? Duke lehtësuar? Duke e ndërprerë?

2. Gjuha trupore. Duke u përkulur? Gjestet? Shprehja e fytyrës? Në çfarë momenti, nëse ka patur, intervistuesi ndryshoi pozicion ose tregoi ndryshim në gjuhën trupore? Numri i lëvizjeve të gjuhës trupore lehtësuese?

3. Cilësitë e zërit. Toni i zërit? Shpejtësia e të folurit? Volumi? Theksi? Momente në të cilat këto ndryshuan në përgjigje të veprimeve të klientit? Numri i ndryshimeve madhore ose hezitimeve në të folur?

4. Gjurmimi verbal dhe vëmendja përzgjedhëse. Qëndrimi në temë? Numri i kërcimeve kryesore të temës? A demonstroi intervistuesi vëmendje përzgjedhëse në trajtimin e një teme më shumë se një tjetër? A pati klienti kohën më të gjatë për të folur?

5. Aspekte pozitive të intervistimit.

Vetëvlerësimi dhe Follow-Up

Qëllimi i kësaj pjese është të shqyrtojë modelet tuaja të ndjekjes. Një vëmendje e veçantë do t'i jepet nivelit të shprehisë së ndjekjes. Nivelet e zotërimit mund të sjellin sugjerime shtesë për praktikë në këtë shprehi bazë.

1. Çfarë ideje të vetme nxorët midis të gjithave që janë prezantuar në këtë kapitull?

____

____

____

2. Cili është stili juaj natyror i ndjekjes?
A jeni në gjendje të kuptoni një problem ose shqetësim nga një këndvështrimi i një personi tjetër, ose ju tipikisht përpiqeni shumë herët të siguroni një përgjigje ose zgjidhim një problem? Cilat janë zakonet tuaja natyrore joverbale të ndjekjes?

____

____

____

3. Cilat janë temat që do të ndiqnit më lehtësisht?
Çfarë temash ju duken më të vështira? Çfarë temash do të mund të theksonit?

____

____

____

4. Mjeshtëria e ndjekjes së sjelljes
Ndjekja e sjelljes mund të mendohet të ketë katër nivele të mjeshtërisë: identifikimi, mjeshtëria bazë, mjeshtëria aktive, dhe mjeshtëria mësimdhënëse. Tregoni kompetencat që keni zotëruar më poshtë. Ju mund të doni të praktikoni ato që gjeni më të vështira për zotërim të mëtejshëm. Në secilin rast, në rreshtat më poshtë jepni një evidencë të shkurtër dhe specifike që ju keni zotëruar shprehinë.

Identifikimi. Ju do të jeni të aftë të identifikoni dhe numëroni ndërprerjet e kontaktit me sy, ndryshimet e mëdha në pozicionimin e trupit, modelet e cilësisë së zërit, dhe kërcimet kryesore të temave nga ana e këshilluesit dhe klientit gjatë intervistës. Ju do të jeni në gjendje të demonstroni një ndërgjegjësim fillestar të ndryshimeve kulturore në këto dimensione.

- ❑ Aftësi për shkruar pohime ndjekëse dhe jondjekëse.

____

- ❑ Aftësi për të identifikuar, nëpërmjet vëzhgimit, ndryshimeve specifike individuale dhe kulturore në stilet e ndjekjes së klientit dhe njerëzve të tjerë.

____

____

Mjeshtëri bazë. Ju do të jeni të aftë të demonstroni shprehi bazë të ndjekjes në intervistë. Ju do të jeni të aftë të mbani kontakt me sy kulturalisht të përshtatshëm, gjuhë trupore, dhe ton zëri. Në veçanti, ju do të jeni të aftë të qëndroni në temën e klientit, në vend që të prezantoni një temë të re vetë. Koha e të folurit tuaj do të reduktohet, ndërsa e klientit do të rritet.

- ❑ Aftësi për të demonstruar kontakt me sy kulturalisht të përshtatshëm, gjuhë trupore, cilësi të zërit dhe gjurmim verbal.

____

❑ Aftësi të rrisni kohën e të folurit të klientit, ndërsa reduktoni tuajën.

___

___

❑ Aftësi të qëndroni në temën e klientit në vend që të prezantoni një temë të re vetë.

___

___

Mjeshtëri aktive. Ju do të jeni të aftë të përdorni shprehi të ndjekjes me qëllim për të lehtësuar të folurit të klientit ose ta dekurajoni atë. Ju do të jeni të aftë të inkurajoni klientët të flasin për tema specifike dhe çështje nëpërmjet vëmendjes përzgjedhëse. Efektiviteti i përdorimit të shprehisë matet nga ajo çfarë klienti bën, jo nga sjellja juaj.

❑ Aftësia nëpërmjet mungesës së vëmendjes, ndryshimit të temave, dhe sjelljes joverbale për të ndihmuar klientët në të folurit për tema që janë më produktive dhe prodhojnë rritje.

___

___

❑ Aftësi për të treguar një ndërgjegjësim në rritje të modeleve të ndjekjes të klientit. Çfarë temash ndjek ose injoron klienti?

___

___

❑ Aftësi për të modifikuar modelet tuaja të ndjekjes në mënyrë që të vendosni raport me një individ të një stili, prejardhje, ose kulture të ndryshme. (Kontakti me sy nuk është gjithnjë i përshtatshëm!)

___

___

Mjeshtëria e mësimdhënies. Aftësia për t'i mësuar ndjekjen të tjerëve mund të përcaktohet si niveli më i lartë i mjeshtërisë. Efektiviteti i mësimdhënies tuaj mund të matet nga aftësia e studentëve tuaj për të arritur nivelet e kompetencës si identifikimi, mjeshtëria bazë, dhe mjeshtëria aktive. Ju do të gjeni që disa klientë përfitojnë direkt nga të mësuarit e shprehive të ndjekjes dhe të dëgjimit. Kjo është veçanërisht e vërtetë për ata të cilët kanë mungesa të shprehive sociale ose të cilët mund të jenë të depresuar. Ju do të shihni se disa klientë mund të përfitojnë shumë duke mësuar katër idetë e ndjekjes së sjelljes si pjesë e këshillimit tuaj me ta. Kjo mund të bëhet efektivisht në shumë mënyra:

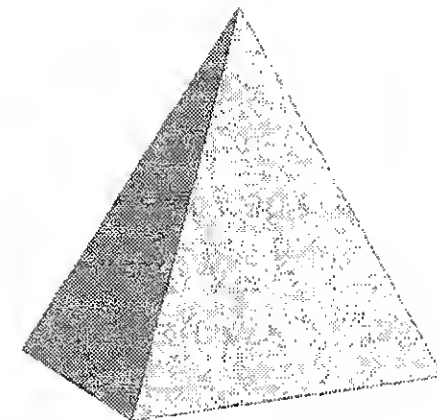
1. Ju thjesht mund t'i tregoni një klienti gjatë intervistimi për një ose më tepër nga të katër dimensionet e ndjekjes së sjelljes. Një udhëzim i tillë direkt ka ndihmuar nënat me fëmijët e tyre, menaxherët me vartësit e tyre, dhe shumë të tjerë.
2. Me klientë me probleme, mund të jetë më mirë të përmendni ose mësoni vetëm një aspekt të sjelljes. Më tepër mund t'i bëjnë ata konfuzë ose t'i harrojnë.
3. Disa këshillues dhe terapistë praktikojnë improvizime rolesh me klientët e tyre në intervistim. Si pjesë e trajtimit tuaj, improvizoni role të dëgjimit joefektiv dhe efektiv në sesion. Më pas, flisni me klientin tuaj për mënyrën sesi ai mund të praktikojë shprehitë e dëgjimit me shokët apo kolegë pune.
4. Ju do të vëreni që disa klientë preferojnë të lexuarit e këtyre ideve.

Provoni njërin ose disa nga sugjerimet për mësimdhënien dhe tregoni rezultatet tuaja këtu.

___

___

___



Pjesa 2

Dëgjimi dhe vëzhgimi i klientit: si të organizohet një intervistë

Format e ndjekjes së sjelljes formojnë bazën e hierarkisë së mikroshprehive. Pa një ndjekje të sjelljes të përshtatur individualisht dhe kulturalisht, nuk mund të ketë intervistim, këshillim, ose psikoterapi.

Ky seksion plotëson themelet e shprehisë së ndjekjes, duke prezantuar *sekuencën bazë të dëgjimit* që do t'iu aftësojë të nxirrni faktet dhe ndjenjat e lidhura me shqetësimet e një klienti. Nëpërmjet shprehisë së pyetjes, inkurajimit, perifrazimit, reflektimit të ndjenjave, dhe përmbledhjes, ju mund të mësoni si t'i bëni klientët të hapen dhe si të kuptoni mënyrën si ata mendojnë për problemet e tyre.

Shprehitë e pyetjeve hapin këtë seksion, por përveçse të marrim të dhëna ju keni nevojë gjithashtu të vëzhgoni çfarë ndodh me klientin si rezultat i ndërhyrjeve tuaja. Kështu një kapitull i tërë mbi shprehitë e vëzhgimit është përfshirë këtu, në mënyrë që të mund të praktikoni dallimin e ndikimit tuaj mbi sjelljet verbale dhe joverbale të klientit.

Pasi të keni zotëruar sekuencat bazë të dëgjimit dhe shprehitë e vëzhgimit, ju jeni përgatitur të bëni një intervistë të plotë të mirëformuar, që përfshihet në pesë shkallë. Ju do të jeni të aftë të bëni një intervistë vetëm duke përdorur shprehi të dëgjimit dhe vëzhgimit. Për më tepër është e rëndësishme që ju të jeni të aftë të vlerësoni intervistat tuaja dhe ato të të tjerëve për nga niveli i kuptimit emfatik. Është e rëndësishme jo vetëm thjesht të dëgjoni, por të dëgjoni në mënyrë empatike.

Ky seksion, më pas, ka qëllime ambicioze. Në kohën që ju keni kompletuar kapitullin 7, ju do të keni realizuar disa objektiva madhore, që do t'ju mundësojnë të vazhdoni me shprehi më të avancuara të ndryshimit, rritjes dhe zhvillimit ndërpersonal. Në një nivel mjeshtërie të kompetencave, ju mund të synoni të përmbushni sa më poshtë:

1. Të zotëroni sekuencën bazë të dëgjimit dhe të aftësoheni për të nxjerrë fakte dhe ndjenja që janë të lidhura me shqetësimet e klientit.
2. Të vëzhgoni reagimet e klientit ndaj përdorimit të shprehive dhe të modifikoni shprehitë tuaja të ndjekjes së sjelljes për t'i plotësuar ato në mënyrë unike.

3. Bëni një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë e dëgjimit dhe vëzhgimit.
4. Të vlerësoni atë intervistë për nivelin e empatisë; në fakt, hetoni veten dhe aftësinë tuaj për të komunikuar ngrohtësisht, me mirësjellje, dhe të tjera, dimensione më subjektive të intervistimit dhe këshillimit.

Kur të keni zotëruar këto detyra, ju mund të gjeni që klienti juaj ka një aftësi të papritur për të zgjidhur problemet e tij/saj vetë. Për më tepër, ju mund të fitoni gjithashtu një sens konfidence në aftësitë tuaja si një intervistues ose këshillues. Motoja e këtyre shtatë kapitujve të parë të librit është, "Kur je në dyshim, dëgjo!"

Kapitulli 3

Pyetjet: Komunikimi i hapur

Si pyetjet mund t'ju ndihmojnë ju dhe klientët tuaj?

Funksioni kryesor

Në qoftë se ju përdorni pyetje të hapura në mënyrë efektive, ju mund të prisni që klienti të flasë hapur dhe lirshëm. Pyetjet e mbyllura do të nxjerrin përgjigje më të shkurtra dhe mund t'ju sigurojnë informacione dhe gjëra specifike.
Ashtu si ndjekja, pyetjet mund të nxitin ose dekurajojnë klientin të flasë. Me pyetjet, stimuli vjen kryesisht nga intervistuesi. Klienti shpesh flet brenda kornizës suaj të referencës.

Funksione dytësore

Njohuritë dhe shprehitë rezultojnë si më poshtë:

- Nxjerrja e specifikave shtesë nga bota e klientit.
- Bërja e një diagnoze efektive të shqetësimeve ose problemeve të klientëve.
- Udhëheqja e mënyrës në të cilën klienti flet rreth një çështje. P.sh. pyetjet *çfarë* shpesh udhëheqin për të folur rreth fakteve, pyetjet *si* për ndjenjat ose procesin, dhe pyetjet *pse* për arsyet.
- Aftësia për të hapur ose mbyllur bisedën e klientit lidhur me nevojat individuale të intervistës.

Hyrje

Megjithëse ndjekja përbën themelet e hierarkisë së mikroshprehive, janë shprehitë e pyetjeve që sigurojnë një konstrukt sistematik për drejtimin e intervistës. Pyetjet ndihmojnë një intervistim të fillojë dhe të zhvendoset natyrshëm. Ato hapin hapësira të reja për diskutim, ndihmojnë në fokusimin dhe qartësimin e problemeve dhe ndihmojnë në vetë-eksplorimin e klientit. Megjithatë, disa teoricienë nuk i pëlqejnë pyetjet dhe sugjerojnë që intervistuesi të mos pyesë kurrë. Detyra juaj kryesore në këtë kapitull është të hetoni këtë shprehi dhe të vendosni ku të qëndroni mbi çështjen e përdorimit të pyetjeve në një intervistë.

Pse disa njerëz nuk janë dakord me pyetjet? Kujtoni disa nga përvojat tuaja me pyetjet në të kaluarën. Ndoshta ju keni pasur një mësues ose një prind i cili përdorte pyetjet në një mënyrë që t'ju linte një shije jo të mirë në ndjenjat tuaja. Shkruani këtu një nga përvojat negative me pyetjet, si dhe ndjenjat apo mendimet që procesi i pyetjeve prodhonte tek ju.

Përvoja ime me pyetjet ishte si vijon:

____

Mendimet dhe ndjenjat që kjo përvojë prodhonte tek unë ishin si vijon:

____

Shumë njerëz i përgjigjen këtij ushtrimi duke përshkruar situata në të cilat ata

ishin vënë në shënjestër nga dikush tjetër. Ata mund t'i lidhin pyetjet me zemërimin dhe fajësinë. Shumë prej nesh kanë pasur përvoja negative me pyetjet. Për më tepër, pyetjet mund të përdoren për të drejtuar dhe kontrolluar të folurit e klientit. nëqoftëse objektivi juaj është të aftësojë klientin që të gjejë rrugën e tij, pyetjet mund të pengojnë që ju të arrini këtë qëllim, veçanërisht kur ato përdoren në mënyrë joefektive. Për këtë arsye disa profesionistë sidomos ata të orientuar në humanistikë, kundërshtojnë të bëjnë pyetje në intervistim. Për më tepër, në mjaft kultura joperëndimore pyetjet janë të papërshtatshme dhe mund të konsiderohen sulmuese.

Gjithsesi pyetjet mbeten një fakt i jetës në kulturën tonë. Ne i përdorim ato gjithkund. Mjeku dhe infermierja, nëpunësi shtetëror, shitësi, etj., i konsiderojnë të pyeturit e klientit si pjesë themelore të profesionit të tyre. Shumë teori këshillimi përkrahin idenë e përdorimit të pyetjeve gjerësisht. Çështja më tej është si të pyesim në mënyrë të zgjuar dhe të qëllimshme. Qëllimi i kësaj teme është të eksplorojmë disa aspekte të të pyeturit, dhe, eventualisht, të përcaktojmë vendin e tyre në repertorin e shprehive tuaja të komunikimit. Fokusi i këtij diskutimi është përqendruar më tepër tek pyetjet e hapura dhe të mbyllura.

Pyetjet e hapura janë ato të cilave nuk mund t'i përgjigjesh me pak fjalë. Ato i inkurajojnë të tjerët të flasin dhe ju sigurojnë maksimumin e informacionit. Pyetjet e hapura fillojnë me *çfarë, si, pse, ose mund*, p.sh. "Mund të më tregoni se çfarë ju solli sot këtu?"

Pyetjet e mbyllura mund të marrin përgjigje me pak fjalë ose fjali. Ato kanë një avantazh që fokusojnë intervistimin dhe sigurojnë informacion, por përgjegjësia e udhëheqjes i mbetet intervistuesit. Pyetjet e mbyllura fillojnë zakonisht me *A jeni? A është? ose A bëni?*, p.sh. "A po jetoni me familjen tuaj?"

Nganjëherë pyetjet janë esenciale

Klientët jo gjithmonë ju sigurojnë informacion të rëndësishëm në mënyrë të mjaftueshme dhe nganjëherë e vetmja mënyrë për të marrë të dhënat e duhura është të bërit e pyetjeve. P.sh. një klient mund t'ju tregojë se është i depresuar dhe i paaftë të veprojë. Si një ndihmues, ju mund të dëgjoni historinë dhe t'ju humbasin probleme të rëndësishme të lidhura me depresionin. Pyetja e hapur "Çfarë gjëra të rëndësishme po ndodhin tani në jetën ose familjen tënde?" mund të sjellë në pah faktin se një ndarje apo divorc është duke ndodhur, që një punë është duke humbur, ose që ekziston një tjetër dimension i rëndësishëm që po shkakton shqetësime. Ajo që ju interpretuat në fillim si depresion klinik klasik fillon të modifikohet nga konsiderime realiste dhe trajtimi merr një drejtim të ri.

Një incident i ngjashëm me sa më poshtë ilustron rëndësinë e pyetjeve. "Babai im u verbua pas një operacioni në zemër. A ishte një rezultat i operacionit? Jo, në fakt ishte sepse mjekët harruan të bënin pyetjet e hapura shumë të rëndësishme. "A po ndodh ndonjë gjë tjetër me karakter fizik apo emocional në jetën tuaj kohët e fundit?" Nëse ajo pyetje do të ish bërë, mjekët do të kishin zbuluar që babai im kishte pasur dhimbje koke të pazakonta një javë para se operacioni të planifikohej dhe mund të kishin diagnostikuar një infeksion të syve, i cili mund të ishte trajtuar lehtësisht me mjekime.

Pyetje të tjera të dobishme që sigurojnë të dhëna më të plota mund të jenë:

Duke pasur parasysh çfarë kemi folur deri tani, çfarë tjetër mund të shtohet?

Duke pasur parasysh këtë sesion, imagjinoni diçka që ka ndodhur, që ju duket veçanërisht e palidhur ose e parëndësishme lidhur me këtë problem. Ju edhe mund ta keni menduar dhe të mos e keni thënë. Mund të më tregoni se çfarë ju vjen ndër mend? (Kjo pyetje shpesh na siguron çuditërisht informacion të ri dhe të dobishëm).

Çfarë do t'i shtonte një shok ose një familjar asaj që treguat? Nga një këndvështrim ______ (fut etninë, racën, preferencën seksuale, besimin fetar, ose

dimensione të tjera), si mund të shihet situata juaj? (Kjo pyetje ndryshon fokusin dhe ndihmon klientin të shohë problemet e tij më gjerë, në një kontekst bazuar në rrjetin e miqve, familjes, kulturës).

Mos kemi humbur ndonjë gjë?

SHEMBUJ INTERVISTASH

Në shembujt e mëposhtëm ne shohim sesi shprehitë e këshillimit mund të përdoren në menaxhim biznesi. Në shembullin e parë, menaxheri përdor pyetje të mbyllura pothuaj ekskluzivisht për të arritur objektivin e tij; në një shembull kontrastues, ai përdor pyetje të hapura për të arritur një objektiv tjetër. Pyetjet e hapura përdoren për të qartësuar situatën dhe ndihmuar personin tjetër në zgjidhjen e problemeve të tij.

Shembull me pyetje të mbyllura

Toni: Mirëmëngjes Suzi. Ç'kemi ndonjë të re?
Suzi: Kam një problem përsëri me Lindën.
Toni: Po grindet përsëri me njerëzit ajo?
Suzi: Po, ajo po kalon një periudhë të vështirë dhe ngatërrohet me njerëz të tjerë.
Toni: A vjen në punë në orar?
Suzi: Ajo vjen në orar. Nuk është ky problemi. (Suzi duket në njëfarë mënyre e frustruar dhe konfuze. Toni po përkulet përpara, duke marrë nga hapësira e saj. Suzi që e ka provuar dhe më parë këtë lloj sjelljeje, ngrihet nga vendi.)
Toni: A përpiqet shumë ajo?
Suzi: Ajo përpiqet shumë. Nuk është ky problemi.
Toni: Atëherë është një problem personaliteti?
Suzi: Po. (Kjo u tha me njëfarë lehtësimi, duke qenë se Toni më në fund dëgjoi çfarë ajo donte që ai të dëgjonte. Toni, megjithatë, po mundohet shumë më tepër se ç'është e nevojshme, për të marrë informacionin që është vërtet i nevojshëm.)
Toni: A shkon mirë ajo me Anilën?
Suzi: E di si është puna, nganjëherë. Dua të them, jo vërtet...ah...e kam fjalën, çdo njeri e ka të vështirë me Lindën.
Toni: Po ti a shkon mirë...po lidhur me Edin?
Suzi: Në fakt jo të gjithë. Nganjëherë ajo bën diçka për dikë tjetër. Ajo, ju e dini, nuk mund të vazhdojë kështu, e ka të vështirë.
Toni: A i zbaton urdhrat e tua?
Suzi: (e çuditur) Jo dhe aq sa do doja unë...
Toni: A ke qenë e qartë kur i ke dhënë urdhra, Suzi?
Suzi: ...Unë përpiqem të jem...Unë...
Toni: Nganjëherë ti je e paqartë.
Suzi: Ndoshta ke të drejtë.Unë pres që ajo...ke të drejtë...Unë ndoshta pres që ajo të bëjë gjëra vetë më shumë se ajo është në gjendje. Ajo ka nevojë për më shumë drejtim...(Toni po luan një lojë "Kush e kap majmunin?"; në vend që të fitojë kohë për të kuptuar se çfarë po ndodh nëpërmjet pyetjeve të hapura, ai përdor pyetje të mbyllura për të vlerësuar supozimet e tij kryesore dhe po vendos fajin, ose "majmunin," me Suzin. Ndërsa kjo mund të jetë efektive, kjo nuk i jep Suzit shumë hapësirë.)
Toni: A mendon se ndoshta ke nevojë të jesh pak më e qartë?
Suzi: Ndoshta, por kam përshtypjen se ajo e ka të vështirë të dëgjojë njerëzit. Unë shpesh dyshoj nëse ajo i humb gjërat.

Toni: Duket sikur ti ke nevojë të japësh urdhra më të qartë. A mendon se mund ta bësh këtë?
Suzi: Mendoj se po...

Koment: Pyetjet e mbyllura janë të dobishme në marrjen e specifikave. Ky shembull nuk duhet t'iu largojë ju nga përdorimi i tyre. Përdorimi i tepërt i pyetjeve të mbyllura, gjithësesi, është një problem i dallueshëm në shumë intervista supervizimi dhe këshillimi, duke qenë se ato mund të heqin përgjegjësinë nga klienti.

Shembuj pyetjesh të hapura
Ndjekja e sjelljes shërben si një themel i qëndrueshëm për një intervistë. Suzi është më e relaksuar dhe e kujdesshme. Gjatë sesionit ka një atmosferë të respektit dhe thjeshtësisë ndërmjet intervistuesit dhe të intervistuarit.

Toni: Mirëmëngjes Suzi, ç'kemi ndonjë të re?
Suzi: Mirëmëngjes Toni. Kam një problem me Lindën, ti e di, ajo gruaja që mora në së fundmi.
Toni: Ah, po. A mund të më tregosh në vija të përgjithshme se çfarë po ndodh? (një pyetje e hapur në fillim me një hapje maksimale *mund*.)
Suzi: Mirë. Linda ka pasur probleme duke punuar me çdo njeri në stafin tonë. Ti e di...ajo shpesh i ndërpret ata. Linda flet ashpër dhe për një kohë të gjatë. Njerzit janë të zënë me punë dhe duhet ta ndërpresin. Dhe, që t'i jap asaj udhëzime, duhet ta përsëris disa herë. Pastaj unë duhet të dëgjoj çfarë ka për të thënë për ndonjë gjë. Kjo zgjat shumë dhe njerëzit e quajnë të padurueshme.
Toni: Si ndihesh për të, Suzi? (pyetje e hapur që merret me ndjenjat me *si*)
Suzi: E di si është puna, ajo është një grua e mirë, por unë e kam të vështirë ta dëgjoj. Ajo...ajo kërkon të flasë kaq shumë për çdo gjë, dhe është e vështirë. Unë nuk kam gjithë këtë kohë, ju e dini, dhe më duhet të vazhdoj. Kam shumë gjëra për të bërë dhe nuk kam kohë të ulem me të gjithë kohës.
Toni: Duke përsëritur pyetjen, Suzi, si ndihesh për të? Unë dëgjoj që ti thua se është e mirë. (Toni ka një marrëdhënie të fortë prioritare me Suzin dhe kështu mund të insistojë pak më përpara. Suzi dhe ai të dy e dinë që ajo shpesh shmang të flasë për ndjenjat e saj. Ndjenja mund të jenë të rëndësishme në përcaktimin e veprimeve. Po të mos ishte një marrëdhënie të fortë, kjo pyetje mund të ishte shumë agresive.)
Suzi: Është shumë e vështirë për të punuar me të. Ajo më bën të ndihem pak e mërzitur, por edhe e zemëruar. Ajo është e mirë, por unë e kam të vështirë të lidhem me të. E kam të vështirë ta pëlqej atë, pasi ajo është kaq e bezdisur.
Toni: Uh-huh.
Suzi: Edhe zëri i saj është i vështirë të dëgjohet.
Toni: Pse mendon se e bën ajo këtë? (pyetjet *pse* tentojnë të sjellin arsye dhe interpretime të situatës. Megjithatë, *pse* shpesh i vë njerëzit në mbrojtje, dhe shumë profesionistë argumentojnë kundër pyetjeve *pse*. Sa shpesh prindërit tuaj ju kanë bërë këtë pyetje?)
Suzi: Unë mendoj se ajo ndoshta do punojë mirë, por ka një nevojë të kontrollojë. Ajo dëshiron të ngarkohet me punë dhe kështu duket se do të drejtojë njerëzit dhe të flasë me ta gjithë kohën. Mendoj që ajo vazhdon me të vetën, nuk i intereson se si, edhe sikur t'u flasë të gjithëve derisa t'i mërzisë... dhe pastaj, më në fund, ajo fiton.
Toni: Atëherë nga çfarë po më tregon, Suzi, Linda është një shqetësim për ju, dhe ky është një problem i vazhdueshëm.
Suzi: Uh-huh.
Toni: Me sa po kuptoj, një nga gjërat është që ajo nuk po shkon shumë mirë me të tjerët. Ajo flet shumë dhe ndërhyn vend e pavend. Edhe ti mërzitesh me të, veçanërisht për ndërhyrjet e saj. A të kam dëgjuar mirë deri këtu? (Kjo është një përmbledhje, një shprehi që diskutohet më gjatë në kapitullin 5. Pyetjet nxjerrin të dhëna të konsiderueshme, dhe nëse ju do të përmblidhni çfarë keni dëgjuar kohë pas kohe, do ta shikoni se është e dobishme. Pyetja e mbyllur në fund është një *verifikim i perceptimit*. Ky është një aspekt i rëndësishëm i intervistës. Në sistemin e mikroshprehive, ky i siguron hapësirë klientit ose personit tjetër të reagojë për atë çfarë është thënë. Është një mënyrë për të ndarë autorësinë në intervistë.)
Suzi: Po, kjo është tamam çfarë doja të thoja. (Ajo buzëqesh.)
Toni: Tani, ndoshta do të ndihmonte n.q.s. do të jepje një shembull shumë specifik. A mund të më japësh një shembull specific të një situate ku ajo ka shkaktuar këtë tip reaksioni? (Për këtë pikë Suzi kish folur në përgjithësi për Lindën. Pyetja e klientit për një shembull specific është një shprehi intervistimi e rëndësishme. Kjo sjell gjëra konkrete në intervistë. Fraza *nuk shkon mirë*, për shembull, për njerëz të ndryshëm do të thotë gjëra të ndryshme. Por kur ne marrim një përshkrim konkret të një sjellje të vëzhguar, ne, të dy palët, intervistues dhe klient, kemi diçka për të cilën duhet të biem dakort. Në fakt, "Mund të më japësh një shembull...?"mund të jetë pyetja më e mirë në repertorin tuaj.)
Suzi: Në rregull, ajo ishte caktuar të punonte me sektorin e logjistikës, në të cilin ajo duhet të bënte disa plane blerjesh me supervizorin. Ajo kishte idetë e saj për projektin. Ajo donte të ndryshonte formulimin e formës, ndërsa supervizori donte një përgjigje të shpejtë nga ne. Unë mendoj se Linda kishte ide të mira, por ajo filloi të debatonte me supervizorin dhe shkaktoi një sërë pakënaqësish midis dy grupeve. Sigurisht, na duhet një formë e re, por ne kemi nevojë gjithashtu të mos grindemi me sektorin e logjistikës. Dhe...ajo as që nuk e planifikoi takimin. Ti e di Beni, supervizori i atij sektori kërkon trajtim sipas statusit. Linda mendon se ky është budallallëk dhe insiston të vazhdojë në të sajën.

Komente: Kjo intervistë ilustron përdorimin e pyetjeve të hapura. Nëse ju keni një klient verbal (që flet lehtësisht), do të merrni shumë të dhëna në një kohë relativisht të shkurtër. Dalloni që përgjegjësia mbetet tek klieuti në këtë sesion, dhe tek supervizori në rastin e sesionit me pyetje të mbyllura. Koha e të folurit të klientit rritet me pyetjet e hapura.

LEXIME UDHËZUESE
Klientët vijnë në intervistim duke kërkuar që të thonë diçka rreth interesave dhe shqetësimeve të tyre. nëqoftëse është një intervistë punësimi, ata duan të flasin për anët e tyre pozitive dhe të bëjnë përshtypje të mirë. Në rastet e menaxhimit ose situata mjekësore, klientë të ndryshëm duan të shprehin qartë idetë dhe në mënyrë konçize, në mënyrë që të marrin ndihmën e duhur për nevojat ose problemet e tyre. Klientët në këshillim dhe terapi duan të shprehin veten gjithashtu, por nganjëherë e gjejnë të vështirë.

Në të gjitha këto situata të ndryshme shprehia e pyetjeve të hapura ose të mbyllura mund të lehtësojë hapjen e klientit dhe i bën të mundur intervistës të arrijë objektivat në mënyrë të kompletuar. Në të njëjtën kohë pyetja ndaluese apo josensitive mund të vendosin klientin në vështirësi dhe të pengojnë komunikimin e hapur.

Karakteristikat e pyetjeve të hapura dhe të mbyllura

1. Pyetjet ndihmojnë të fillojë intervista

Me klientin që flasim, pyetjet e hapura lehtësojnë diskutimin e lirë dhe japin hapësirë të bollshme për të biseduar. Ja disa shembuj:

"Çfarë do t'iu pëlqente të flasim sot?"

"Mund të më tregoni për çfarë keni ardhur të më takoni?"

"Si kanë shkuar punët që herën e fundit që jemi takuar?"

"Herën e fundit që u takuam ne folëm për tensionin që ndjen kur shikon ndeshje futbolli. Po këtë javë si shkoi?"

Tre pyetjet e para të hapura sigurojnë hapësirë të konsiderueshme, në të cilin klienti mund të flasë për çdo gjë. Pyetja e fundit është e hapur, por siguron njëfarë fokusimi për tensionin, e ndërtuar në materialin e marrë gjatë javës së kaluar.

Pyetje të tilla të hapura mund të mos jenë shumë të suksesshme me një klient që nuk flet shumë. Në raste të tilla, një sasi pyetjesh të mbyllura si "A shkuat në ndeshje javën e fundit?"ose "Kush fitoi?", "Ku u tensionove përsëri?"mund të sigurojnë strukturën e intervistimit. Këto mund të ndiqen nga pyetje të tjera të hapura, kur klienti fillon të hapet dhe të flasë më lirisht.

2. Pyetjet e hapura ndihmojnë përpunimin dhe pasurimin e intervistës

Një intervistues i ri shpesh bën një ose dy pyetje, dhe më pas mendon se çfarë do të bëjë. Edhe ata më me përvojë nganjëherë ndjejnë një lloj presioni, vështirësie për të ditur se ç'do të thonë më pas. Një pyetje e hapur mbi disa çështje që klienti prezantoi më parë, ndihmojnë rifillimin e sesionit dhe vazhdimin:

"Mund të më tregoni më tepër për atë...?"

"Si e ndjetë kur ndodhi?"

"Nisur nga ajo që thatë, cila do të ishte për ju zgjidhja ideale e problemit?"

3. Pyetjet ndihmojnë për të nxjerrë specifika konkrete për botën e klientit.

Nëse ka një pyetje të hapur që duket më e dobishme në mjaft situata praktike, është ajo që synon gjërat specifike dhe konkrete të situatës së klientit. Përsëri, pyetja model "A mund të më jepni ndonjë shembull specifik?"është më e vlefshmja për çdo intervistues. Shumë klientë tentojnë të flasin në përgjithësi, prandaj shembuj konkretë dhe specifikë e pasurojnë intervistimin, dhe sigurojnë të dhëna për veprimet. Ja disa shembuj të pyetjeve konkrete dhe specifike:

Klienti: Andi më çmend!

Këshilluesi: Mund të më jepnit disa shembuj se çfarë bën Andi? *ose*
Çfarë bën Andi konkretisht që ju bën të zemëroheni? *ose*
Çfarë do të thoni me "më bën të çmendem"ose
Mund të më tregoni në mënyrë më specifike se çfarë bëni para dhe pasi Andi ju bën të çmendeni?

Pyetjet e mbyllura, sigurisht, mund të sjellin veçori, por ato i japin intervistuesit më tepër përgjegjësi. Megjithatë, nëqoftëse intervistuesi e di në mënyrë specifike drejtimin e dëshiruar të intervistimit, pyetjet e mbyllura si "A e shpreh Andi zemërimin e tij duke ju qëlluar? ose "A ju tall shpesh Andi?"dhe "A mos drogohet Andi?"mund të jenë të vlefshme. Por edhe kur pyetjet e mbyllura mund të jenë të drejtuara mjaft mirë, mund të rrezikojnë t'i presin inisiativën klientit.

4. Pyetjet janë kritike në diagnostikimin dhe vlerësimin e problemit.

Mjekët duhet të diagnostikojnë simptomat fizike të klientëve të tyre. Menaxherët mund të kenë për të diagnostikuar një problem në linjën e prodhimit. Këshilluesve të karrierës profesionale u nevojitet të diagnostikojnë histori profesionale të klientëve. Pyetjet janë të domosdoshme për të realizuar një diagnostikim efektiv. George Kelly, teoricien i personalitetit, ka sugjeruar pyetjet e mëposhtme për diagnostikimin e problemeve të përgjithshme, të cilat ndjekin *kush, çfarë, kur, ku, si, pse* të reporterëve të gazetave:

Kush është klienti? Cila është prejardhja personale e klientit? Kush tjetër mund të jetë i përfshirë?

Çfarë është problemi i klientit? Çfarë po ndodh? Cilat janë detajet specifike të situatës?

Kur ka ndodhur problemi? Kur filloi? Çfarë i paraprin ndodhjes së problemit?

Ku ndodhi problemi? Në çfarë ambientesh dhe situatash?

Si reagon klienti ndaj problemit? Si ndihet klienti për këtë?

Pse ndodhi problemi?

Është e nevojshme të themi se, seria e këtyre pyetjeve gjithashtu e siguron intervistuesin me një sistem të gatshëm për të ndihmuar klientin që të përpunojë ose të jetë më specifik rreth një çështje në çdo kohë gjatë një sesioni.

5. Fjala e parë e pyetjeve të hapura përcakton pjesërisht verbalizimin e klientit

Shpesh, por jo gjithnjë, përdorimi i fjalëve çelës jep rezultate të parashikueshme.

Pyetjet me "*çfarë*"udhëhiqen në faktet "Çfarë ndodhi?""Çfarë do të bëni?"

Pyetjet "*Si*"udhëheqin në diskutim për procesin ose sekuenca të tij, ose në ndjenjat. p.sh. "Si mund të shpjegohet?", "Si ndjeheni për atë?"

Pyetjet "*Pse*"shpesh udhëheqin në një diskutim mbi arsyet. "Pse e lejuat të ndodhte?", "Pse mendoni që është kështu?"

Pyetjet "Mund"konsiderohen si maksimalisht të hapura dhe përmbajnë disa nga avantazhet e pyetjeve të mbyllura në të cilat klienti është i lirë të thotë:"Jo, nuk dua të flas për këtë". Pyetjet me "a mund"reflektojnë më pak kontroll dhe komandim se të tjerat. "A mund të më tregoni më tepër për situatën tuaj?""A mund të më jepni ndonjë shembull specifik?", "A mund të më thuash çfarë do të doje të flisnim sot?"

6. Pyetjet kanë probleme të caktuara potenciale

Ndërsa pyetjet kanë vlerë të madhe, nuk duhet të harrojmë problemet e tyre potenciale. Midis tyre përmendim:

Bombardimi/mbytja me pyetje. Shumë pyetje mund të tentojnë të vendosin shumë klientë në pozicion mbrojtje. Ato gjithashtu mund t'i japin intervistuesit shumë kontroll.

Pyetjet shumëfishe. Intervistuesi mund ta bëjë klientin konfuz duke bërë shumë pyetje në të njëjtën kohë. Kjo është një tjetër formë e bombardimit, megjithatë nganjëherë mund të jetë ndihmëse për disa klientë.

Pyetje si pohime. Disa intervistues mund të përdorin pyetjet si një mënyrë për të "shitur"këndvështrimet e tyre. "A nuk mendon se do të ishte e dobishme nëqoftëse do të mësoje më shumë?""Si mendon sikur të përpiqeni të bëni ushtrime relaksuese, në vend të kësaj që po bëni tani?"Kjo formë pyetje, ashtu si pyetjet shumëfishe, mund të jetë e dobishme nganjëherë. Vetëdija mbi një pyetje të kësaj natyre, megjithatë, mund t'ju lejojë të merrni parasysh rrugë alternative dhe më direkte për të arritur klientin. Një rregull i dobishëm është që nëse ju jeni duke bërë një pohim, është mirë të mos e drejtoni si një pyetje.

Pyetjet dhe ndryshimet kulturore. Stili i pyetjeve të rrufeshme në disa kultura mund të jetë i pafavorshëm. Nëse jeni duke punuar me një grup kulturor të

ndryshëm nga i juaji, kini kujdes që përdorimi i madh i pyetjeve nganjëherë mund të rezultojë si mosbesim nga këshilluesi.

Studimet tregojnë që burrat tentojnë të pyesin më shumë se gratë. Disa e interpretojnë këtë fakt si tregues që burrat i përdorin pyetjet për të kontrolluar bashkëbisedimin.

Pyetjet "Pse". Shumë prej nesh kanë provuar në fëmijëri pyetjen:"Pse e bëre këtë?"Shpesh pyetjet "Pse"e vendosin të intervistuarin në pozicion mbrojtës dhe të parehatshëm. Kjo lloj parehatie mund të prodhohet nga çdo pyetje që evokon sensin e të qënit i sulmuar.

Pyetjet dhe kontrolli. Personi që pyet zakonisht është në kontroll të intervistës. Ai ose ajo po përcakton kush flet, për çfarë, kur do të ndodhë biseda dhe në çfarë kushtesh do të ndodhë. Nganjëherë, pyetjet mund të ndihmojnë në nxjerrjen nga kontrolli i intervistave të vëna nën kontroll dhe drejtim. Nganjëherë, pyetjet mund të bëhen në mënyrë të pasjellshme dhe brutale, për të fituar pikë intervistuesi dhe jo në përfitim të klientit.

7. Pyetjet mund të përdoren për të monitoruar qetësinë dhe vazhdimin e intervistës
Pyetjet, të përdorura efektivisht, mund të ndihmojnë këshilluesin dhe intervistuesin të vazhdojë sesionin, nëqoftëse klienti e gjen veten duke u hapur shumë, dhe këshilluesi ndjen këtë lloj shqetësimi, një seri pyetjesh të mbyllura mund të ndihmojnë klientin të ngadalësohet dhe të fitojë përsëri qetësinë. Në mënyrë të ngjashme, pyetjet e hapura mund të sigurojnë hapësirë për klientin në mënyrë që t'i shohë gjërat më në thellësi. Përdorimi i qëllimshëm dhe i sprovuar i pyetjeve mund të prodhojë një intervistim që afrohet me nevojat dhe dëshirat e klientit.

Përdorimi i pyetjeve të hapura dhe të mbyllura me klientë që flasin pak
Zakonisht, pyetjet e hapura janë më të preferuara se ato të mbyllura në një intervistim. Megjithatë, duhet të njohim faktin që pyetjet e hapura kërkojnë një klient verbal, dikë që ka ndërmend të ndajë informacion, mendime dhe ndjenjat me ju. Disa sugjerime mund të lehtësojnë klientin të flasë më lirisht me ju:

Krijo besim në hapësirën e klientit. Me një klient hezitues një çështje qendrore është besimi, nëqoftëse klientit i është kërkuar të takohet me ju ose është i ndryshëm nga ana kulturore, ai ose ajo do të ketë më pak dëshirë, predispozicion për të folur. Në këtë moment, shprehitë tuaja të hapjes natyrore dhe ato sociale janë veçanërisht të rëndësishme. Ndërtimi i besimit dhe raportimi i nevojave duhet të vijnë të parat. Me disa klientë, ndërtimi i besimit mund të marrë një sesion të plotë ose më tepër. Gjithashtu, pyetje të zgjeruara të bëra shumë shpejt, mund të ngadalësojnë procesin e ndërtimit të besimit me disa klientë.

Prano disa rastësi. Klientët që flasin pak, nuk japin një histori të qartë dhe të lidhur, nëqoftëse ai ose ajo nuk ka shumë besim ose është shumë i përfshirë emocionalisht në ngjarje apo shqetësim, mund të kërkojë pak kohë për ju, që të kuptoni mirë. Mund t'iu duhet të përdorni një balancë të kujdesshme midis pyetjeve të hapura dhe të mbyllura për të ndërtuar historinë, dhe "pjesë dhe copa"para se të vendoset (përmblidhet) bashkë historia konkrete. Pavarësisht se çfarë bëni, ruani një gjuhë sa më të thjeshtë dhe konkrete që të jetë e mundur.

Kërko specifika konkrete. Këshilluesit dhe terapistët flasin për *abstraksion.* nëqoftëse ju ose klienti do të lëvizni shumë lart në abstraksion, gjërat nuk do të

kenë sens për këdo. Kjo ndodh më tepër me klientë që flasin pak ose emocionalisht të ngarkuar. Kërkoni gjithmonë të gjeni shembuj konkretë dhe histori. Shmangni kërkimin e tabuve dhe modeleve të përgjithshme. Pyetjet e hapura "A mund të më jepni ndonjë shembull konkret, të veçantë?"janë efektive në këto raste. Abstraksionet dhe modelet përsëritëse të sjelljes, duhet të presin derisa të zbulohen faktet kryesore ndjenjat dhe mendimet.

Kërko përgjigje të shkurtra dhe konkrete. Pasi të jetë vendosur besimi, ju duhet të vëzhgoni: "Mësuesja tha se ju dhe ajo keni pasur një zënkë"Më pas përpiqu të bësh pyetje të hapur "Çfarë thotë mësuesja (ose bën)?"nëqoftëse fokusoheni në ngjarje konkrete, dhe shmangni vlerësimin apo opinionin në një mënyrë jogjykuese, shanset tuaja për të ndihmuar klientin të flasë, do të zgjerohen. Ju do të doni të dini çfarë ka ndodhur, çfarë tha dhe bëri secili person, dhe mundësisht edhe emocionet që i shoqërojnë ata. Pyetje konkrete të fokusuara specifikisht përfshijnë:

Çfarë ndodhi në fillim? Çfarë ndodhi më pas? Cili ishte rezultati? (Kjo ju ndihmon të vizatoni një sekuencë lineare të historisë).

Çfarë tha personi tjetër? Çfarë bën ai? Çfarë thoni ju? (Këto fokusojnë mbi veprime konkrete të vëzhguara).

Çfarë ndodhi më pas? Çfarë bëtë ju më pas? Çfarë bëri ai/ajo më pas? (Nganjëherë klientët janë aq të përqendruar në ngjarje, saqë nuk kuptojnë që ka mbaruar. Kjo i ndihmon ata të shohin rezultatet e ngjarjes).

Çfarë ndjenit/mendonit para se të ndodhte? Gjatë? Pas? Çfarë mendoni, si ndjehet personi tjetër? (Kjo ndihmon në fokusimin e emocioneve).

Vini re që secila nga pyetjet e mësipërme kërkojnë përgjigje relativisht të shkurtra. Janë disa pyetje të hapura që janë më të fokusuara në orientim dhe mund të balancohen me disa pyetje të mbyllura.

Mos prisni që klientët që flasin pak, të japin përgjigje të plota për këto pyetje. Ju mund të keni nevojë të bëni pyetje të mbyllura për të marrë detaje dhe informacion specifik. ("A tha ai ndonjë gjë?", "Ku ishte ajo?", "A është familja jote e zemëruar?", "A thonë ata po ose jo?"

Një pyetje e mbyllur *udhëheqëse* është e rrezikshme. Në shembujt e mësipërm mund të shikoni se një seri e gjatë pyetjesh të mbyllura mund të zbulojnë historinë, por mund edhe të sigurojë vetëm përgjigje të kufizuara të pyetjeve tuaja, pavarësisht nga ajo që në të vërtetë mendon ose ndjen klienti.

Puna me fëmijët. Fëmijët, në veçanti, mund të kërkojnë ndihmë të konsiderueshme nga ana e intervistuesit, para se ata të mund të ndajnë çdo gjë. Me fëmijët, një person i gjallë, i ngrohtë, që i pëlqen ata dhe i pranon, do të jetë i aftë të marrë informacion më lehtësisht. Kështu, ndarja e diçkaje gazmore dhe interesante me ta ndihmon për fillimin e sesionit. Lojërat në dhomën e këshillimit janë të dobishme kur kemi të bëjmë me fëmijë. Ju do të gjeni se fëmijët kur flasin, preferojnë të mbajnë diçka në duar; përdorimi i vizatimeve gjatë bisedës mund të jetë e dobishme për fëmijët dhe intervistuesin. Dhe vizatimet shpesh tregojnë se çfarë po ndodh në jetën e fëmijës.

Sugjerimet e mëposhtme është mirë t'i keni parasysh:

1. përshkrim i përgjithshëm i asaj që ka ndodhur; 2. fakte kyçe/kryesore e situatës; 3. emocionet; 4. kur është e përshtatshme, arsyet e situatës nëpërmjet pyetjeve *pse*. Por mos prisni që ky informacion të vijë në mënyrë të rregullt. Nëse jeni të duruar dhe përdorni mirë shprehi të ndjekjes, ju do të jeni eventualisht të aftë të nxirrni historinë e tyre të plotë.

Kutia 3-2 Pika kyçe

Pse?

Pyetjet ndihmojnë të fillojë intervista, hapin fusha të reja për diskutim, ndihmojnë në dallimin dhe sqarimin e problemeve dhe ndihmojnë klintin të eksplorojë veten.

Çfarë?

Pyetjet mund të përshkruhen si të hapura dhe të mbyllura. *Pyetjet e hapura* janë ato që nuk mund t'u përgjigjesh me pak fjalë. Ato inkurajojnë të tjerët të flasin dhe ju sigurojnë informacion maksimal. Tipikisht, pyetjet e hapura fillojnë me *çfarë, si, pse, mund.* Një nga më të dobishmet e të gjithë pyetjeve të hapura është "Mund të më jepni një shembull specifik të...?"
Pyetjet e mbyllura janë ato që mund t'u përgjigjesh me pak fjalë apo fjali. Ato kanë avantazhin të fokusojnë intervistën dhe të sjellin specifika, por ato vendosin përgjegjësinë e parë për të folur tek intervistuesi. Pyetjet e mbyllura shpesh fillojnë me *është, janë ose bëj.* Një shembull është "Ku jetoni?"
Është e rëndësishme të dallohet që një pyetje, e hapur ose e mbyllur, mbi një temë me interes të madh për klientin do të rezultojë shpesh të jetë e gjatë. Në qoftë se një intervistë po shkon mirë, dallimi midis pyetjeve të hapura dhe të mbyllura është më pak e rëndësishme.

Si?

Një skemë e përgjithshme për bërjen e pyetjeve është ajo e artikujve gazetareskë, me pyetjet që fillojnë me *kush (cili/cila), çfarë, kur, ku, si dhe pse.*
Kush është klienti? *Cilët* janë faktorët kryesorë të formimit të klientit? *Kush* tjetër është i përfshirë?
Kush është problemi? *Cilët* janë detajet specifike të situatës?
Kur ndodh problemi? *Çfarë* ndodhi pas problemi?
Ku ndodhi problemi? *Në çfarë* ambienti dhe situate?
Si reagon klienti? *Si* ndihet ai ose ajo për të?
Pse ndodhi problemi?
Intervistimi bëhet për më shumë se një problem. Të njëjtat pyetje mund të bëhen për të zbuluar çfarë ngjarjesh dhe çështjesh rrethojnë një situatë pozitive. Intervistimit shpesh vë më tepër theksin mbi problemet dhe vështirësitë. Një përqasje pozitive është e nevojshme për të balancuar këtë.

Më kë?

Pyetjet mund të mos pëlqehen nga disa klientë. Disa grupe kulturore p.sh. pyetjet e shpeshta mund t'i gjejnë si të papërshtatshme. Megjithatë pyetjet janë pjesë e kulturës sonë dhe përbëjnë një mënyrë për të marrë informacion të cilën një pjesë e madhe e klientëve e gjejnë ndihmuese.

Dhe?

Fjala e parë e pyetjeve të hapura shpesh udhëheq në një seri rezultatesh. Për shembull, pyetjet *çfarë* drejtojnë tek faktet, pyetjet *si* te ndjenjat dhe proeesi, pyetjet *pse* tek arsyet. *Mund* është shpesh pyetja më e hapur:"*Mund* të më tregosh më shumë?""*Mund* të më japësh një shembull?"Por pyetjet *mund* mund të mos jenë të përshtatshme me klientët që nuk kanë besim.

Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim

Si do t'i përdornit pyetjet në praktikën tuaj të intervistimit? Ushtrimet e mëposhtme janë modeluar për të rritur mjeshtërinë tuaj të shprehive të intervistimit dhe t'ju inkurajojë të vendosni nëse dhe si doni t'i përdorni pyetjet.

Praktikë individuale

Ushtrimi 1: Cila nga pyetjet e mëposhtme janë të japura (H) dhe cilat të mbyllura (M)?

_M_ A vini shpesh këtu?
_H_ Ku jeton vajza juaj?
_M_ A shkoni mirë me Kolin?
_H_ Çfarë gjëra të rëndësishme kanë ndodhur gjatë kësaj jave?
_H_ Mund të më tregoni për familjen tuaj?
_H_ Si ua merr mendja se ndihet ajo për këtë?
_H_ Pse mendoni se Ani e la punën?

Ushtrimi 2: Shkruani pyetje që mund të pritet të kenë efekt tek të folurit e klientit

Një klient ju tregon si më poshtë:

Kuleta ime ka humbur. Mendova se e kam lënë në studio, por pashë aty dhe nuk ishte. Shqetësohem që djali im mund ta ketë marrë dhe ta ketë përdorur për të blerë drogë.

Shkruani këtu pyetje të hapura që ju do të tentonit të bënit për të marrë informacion, fakte specifike, ndjenja dhe arsye.

Mund ____________________?
Çfarë ____________________?
Si ____________________?
Pse ____________________?

Tani, krijoni tre pyetje të mbyllura që mund t'iu japin disa specifika të situatës.

A ____________________?
A janë ____________________?
Ku ____________________?

Më në fund, çfarë pyetjesh mund të përdoreshin për të marrë shembuj dhe detaje që zgjerojnë dhe bëjnë problemin më konkret?

____
____

Ushtrimi 3: Vëzhgimi i pyetjeve në ndërveprimet tuaja të përditshme

Në këtë kapitull është folur për pyetjet bazë *çfarë, si, pse,* dhe *mund,* dhe si klientët i përgjigjen në mënyrë të ndryshme secilës. Gjatë një bashkëbisedimi me një shok, provoni të bëni katër llojet e pyetjeve njëra pas tjetrës:

Mund të më tregoni në përgjithësi çfarë ndodhi?
Cilat janë faktet kritike?
Si ndiheni për situatën?
Pse mendoni se ndodhi?

Shënoni vëzhgimet tuaja këtu. Kur parashikimet e librit realizohen?

A ju siguroi personi, me (1) një pamje të përgjithshme të situatës, (2) faktet e lidhura, (3) ndjenjat personale për situatën, dhe (4) arsyet themelore që mund të kenë shkaktuar situatën?

____
____
____
____
____
____

Praktikë sistematike në grupe

Dy ushtrime sistematike sugjerohen për praktikë me pyetjet. I pari fokusohet mbi përdorimin e pyetjeve të hapura dhe të mbyllura, e dyta mbi diagnozën e shqetësimeve të klientit ose problemin. Hapat e udhëzuar për praktikë janë shkurtuar nga ata në kapitullin 2, në ndjekjen e sjelljes. Nëse është e nevojshme, mund t'u ktheheni atyre udhëzimeve për më tepër detaje mbi hapat për praktikë sistematike.

Ushtrimi 1: Praktikë sistematike me grupe mbi pyetjet e hapura e të mbyllura

Hapi 1: Ndahuni në grupe praktike.

Hapi 2: Zgjidhni një udhëheqës grupi.

Hapi 3: Caktoni rolet për sesionin e parë praktik.

- Klient
- Intervistues
- Vëzhgues 1
- Vëzhgues 2, i cili mban aparaturat dhe mat kohën

Hapi 4: *Planifikimi.* Intervistuesi duhet të planifikojë të përdorë si pyetje të hapura, ashtu edhe të mbyllura. Është e rëndësishme në sesionin praktik që të përdoren pyetjet çelës *çfarë, si, pse* dhe *mund.*

Për mjeshtëri të plotë, planifikimi duhet të përfshijë përpjekje për të prodhuar rezultate me klientë specifikë, siç është treguar në listën e mjeshtërive aktive të kompetencave në pjesën e vetëvlerësimin dhe *follow-up.* Në mënyrë të veçantë, intervistuesi duhet të jetë i aftë të nxjerrë në pah të gjithë situatën, faktet kyçe, ndjenjat e lidhura me ato fakte, dhe arsyet që nënvizojnë situatën.

Tema e sugjeruara për këtë improvizim rolesh është një situatë reale të cilën klienti e ka bërë, diçka që ai/ajo është ndier mirë. Duke përsëritur një pikë të rëndësishme, këshillimi dhe intervistimi shumë shpesh fokusohen në sjellje negative dhe probleme. Duke i dhënë ea kohë klientit në intervistë, do të jetë e mundur të balancohet të menduarit negativ.

Tema të tjera të alternative mund të jenë si më poshtë:
Një shok apo anëtar familje që bën diçka të mirë
Një problem që e gjej me interes dhe stimulues
Një zakon pozitiv që kam (siç është vrapi, ushqim i mirë, sporti)
Vëzhguesit duhet të shohin format e feedback-ut dhe planin e sesioneve të tyre.

Hapi 5: *Bëni një session praktik 3 minuta duke përdorur vetëm pyetje.* Intervistuesi duhet të praktikojë pyetje të hapura dhe të mbyllura dhe mund të ketë gati një listë të pyetjeve (*mund, çfarë, si, pse*). Klienti duhet të jetë relativisht bashkëpunues dhe foles, por nuk duhet t'u përgjigjet aq gjatë, saqë intervistuesi të ketë mundësi të kufizuar për të bërë pyetje.

Hapi 6: *Rishikoni sesionin e praktikës dhe jepini feedback intervistuesit për 12 minuta.* Sigurohuni të përdorni formularin e feedback-ut që është në vazhdim të këtij grupi ushtrimesh për të sigururar që pyetjet e intervistuesit kanë qenë regjistruar me kujdes. Feedback-u i bazuar në përshtypjet nuk është aq i vlefshëm sa feedback-u i cituar në mënyrë speeifike, me të dhëna të vëzhgueshme. Intervistuesi, gjithashtu, duhet të ekzaminojë paraqitjen e tij/saj - ku arritën objektivat e planifikuara?

Kujtohuni të ndalni audio ose video kasetën periodikisht dhe të dëgjoni ose të vini re momente kyçe disa herë, për të rritur qartësinë. Duke folur përgjithësisht, është mirë të siguroni feedback para rishikimit të kasetës, por nganjëherë kjo rezulton në një dështim të plotë për dëgjimin ose shikimin e saj.

Hapi 7: *Rotacioni i roleve.*

Një kujtesë. Pyetja "Mund të më jepni një shembull specifik?" tenton të jetë një nga më të dobishmet e të gjitha pyetjeve duke qenë se ndihmon klientin ose personin tjetër të jetë më shumë specifik dhe konkret. Shumë intervistime konsistojnë më tepër në përgjithësime të mëdha sesa në specifika të sjelljes, të kuptueshme për të gjithë. Ju shpesh do t'iu japë mundësinë që kjo pyetje të ndryshojë dhe qartësojë përshtypjet tuaja për klientin dhe problemet e tij.

Ushtrimi 2: Praktikë sistematike në vlerësimin elementar

Ky ushtrim fokusohet në përdorimin e formulës gazetareske (*kush, çfarë, kur, ku, si,* dhe *pse*) për të marrë një përmbledhje të problemit apo një çështje të klientit. Hapat e ushtrimit janë identike me ato të mëparshmet me 7 hapa. Mund të përdoret i njëjti formular për feedback-un.

Një intervistë vlerësimi do të kërkojë më shumë se 3 minuta. Pyetjet e zgjeruara të formulës gazetareske do të kenë nevojë të pasohen nga pyetje të tjera të hapura ose të mbyllura. Pyetja çelës "Mund të më japësh një shembull specifik?" do të provohet si e dobishme. Intervista e vlerësimit mund të vazhdojë për 15 minuta ose më shumë në një sesion praktik.

Këtu janë disa tema të sugjeruara për të praktikuar intervistën e vlerësimit:
Vështirësi me një kurs akademik të kaluar ose të tanishëm
Probleme pune të shkuara ose të tanishme

Fleta e feedback-ut të pyetjeve

____________________ (Data)

____________________ (Emri i intervistuesit)   ____________________ (Emri i personit që plotëson formularin)

______ 1. ____________________
______ 2. ____________________
______ 3. ____________________
______ 4. ____________________
______ 5. ____________________
______ 6. ____________________
______ 7. ____________________
______ 8. ____________________
______ 9. ____________________
______ 10. ____________________

1. Cilat pyetje duket se sigurojnë informacionin më të dobishëm për klientin?

2. Siguroni feedback specifik mbi shprehitë e ndjekjes së intervistuesit.

3. Jepni përshtypje të përgjithshme për intervistën.

Një përvojë sëmundjeje me një anëtar familje që ishte sëmurë
Probleme të alkolit, drogës, apo seksit
Problem me diskriminimin, paragjykimet

Vetëvlerësim dhe follow-up
Si ndiheni dhe si mendoni për pyetjet? Qëllimi i kësaj pjese është t'ju ndihmojë të mendoni nëpërmjet pozicionit tuaj mbi pyetjet dhe të hulumtoni nivelin e zotërimit të shprehive të pyetjeve.

1. *Pyetjet janë një shprehi e diskutueshme në profesionet ndihmuese. A doni t'i përdorni ato? Nëse po si?*

2. *Cili është pozicioni juaj mbi përdorimin e pyetjeve* pse *në intervistë?*

3. *Çfarë kompetenca specifike keni zotëruar lidhur me pyetjet? Jepni evidencë për çdo nivel të zotërimit në hapësirën e fituar.*

Identifikimi. Ju do të jeni të aftë të identifikoni dhe klasifikoni pyetjet e hapura e të mbyllura dhe të dalloni ndikimin e tyre specifik në intervistë.

❑ Aftësi të klasifikoni pyetjet, si të hapura apo të mbyllura.

❑ Aftësi të dalloni ndikimin e pyetjeve të hapura apo të mbyllura dhe modele specifike të pyetjeve mbi klientët dhe persona të tjerë.

Mjeshtëria bazë. Ju do të jeni të aftë të përdorni pyetje të hapura dhe të mbyllura në një intervistë të improvizuar dhe do të jeni të aftë të përdorni këto pyetje normalisht në jetën e përditshme.

❑ Aftësi për të përdorur pyetje në një intervistë me role të improvizuara.

❑ Aftësi për të përdorur pyetje në situata të jetës së përditshme.

Mjeshtëri aktive. Ju do të jeni të në gjendje të përdorni shprehitë e pyetjeve për të arritur një ndikim specifik të dukshëm mbi klientin në intervistë. Një problem është se çfarë bën klienti në përgjigje të shprehive tuaja të pyetjeve. Në këtë pikë, synoni të merrni një rezultat specifik nga ndërhyrja juaj verbale. Evidencë mbi aftësinë tuaj mund të sigurohet nga audiokasetat ose/dhe shembuj ditari të shkruara.

❑ Përdorimi i pyetjeve të hapura për të aftësuar klientët të sjellin më tepër të dhëna.

❑ Përdorimi i pyetjeve të mbyllura për të mbyllur dhe/ose drejtuar të folurit e klientit drejt gjërave specifike.

❑ Përdorimi i pyetjeve *mund* të nxjerrë pamjen e përgjithshme ose përmbledhjen e një situate.

❑ Përdorimi i pyetjeve *çfarë* për të nxjerrë fakte dhe informacion.

Përdorimi i pyetjeve *si* për të aftësuar klientët të flasin për ndjenjat dhe/ose procesin.

❑ Përdorimi i pyetjeve *pse* për të nxjerrë arsyet.

❑ Aftësi për të ndihmuar klientët në prodhimin e specifikave nëpërmjet tipit të pyetjes *"Mund të më jepni një shembull?"*.

❑ Përdorimi i formulës së gazetës për të nxjerrë faktet themelore të problemit të klientit për një vlerësim fillestar.

❑ Përdorimi i pyetjeve për të aftësuar një klient të flasë për faktet, më pas ndjenjat, më pas përsëri faktet, duke siguruar kështu një ndryshim të ritmit dhe duke treguar aftësinë tuaj për të lehtësuar të folurit e klientit në drejtime të ndryshme.

❑ Aftësi për të filluar të folurit e klientit për një subjekt, më pas të ndalojë dhe të lëvizë në një subjekt tjetër nëpërmjet të pyeturit.

Të mësuarit e mjeshtërisë. Ju do të tregoni aftësinë t'u mësoni klientëve dhe personave të tjerë si bëhen pyetjet. Ndikimi i mësimit tuaj do të matet nga arritjet e nxënësve tuaj bazuar në kriteret e mëposhtme. Shprehia mund të jetë veçanërisht ndihmuese për klientët, të cilëve u mungojnë shprehi të të folurit me të tjerë ose që ndihen të ndrojtur. Ju mund të doni të merrni një shok apo klient në grupin sistematik të këtij kapitulli. Së pari, jepini atij/asaj të lexojë kutinë e pikave kyçe, dhe më pas punoni nëpërmjet ushtrimit.

4. *Duke pasur parasysh përvojën me shprehitë e pyetjeve, shkruani më poshtë se çfarë synimi do t'i vinit vetes për të përmirësuar këtë mjeshtëri?*

Kapitulli 4

Shprehitë e vëzhgimit të klientit

Si ju ndihmojnë ju dhe klientët tuaj shprehitë e vëzhgimit të klientit?

Funksioni kryesor:

Shprehitë e vëzhgimit të klientit ju aftësojnë të dalloni dhe të kuptoni sjelljet e klientit në intervistim dhe modelet e tyre në diskutimin e situatave kyçe. Kjo kuptueshmëri do t'iu ndihmojë të zgjidhni shprehi të dobishme të intervistës dhe këshillimit për të lehtësuar rritjen dhe zhvillimin e klientit.

Funksionet dytësore:

Njohuritë dhe shprehitë në vëzhgimin e klientit rezultojnë në një aftësi në rritje për të dalluar sa më poshtë:

- sjelljen joverbale të klientit,
- sjelljen verbale të klientit,
- mospërputhjet, mospajtimet dhe konfliktet e klientit.

Hyrje

Intervistuesi me përvojë angazhohet në lehtësimin e zhvillimit njerëzor, por të kuptuarit e klientit, sjelljet e tyre dhe mendimet do të jenë qendrore në këto përpjekje. Kështu është e rëndësishme që ju të bëheni të aftë në vëzhgimin e sjelljeve të klientit në sesionet tuaja të intervistimit. Ky kapitull merret me dhënien e formës së këtyre fuqive të vëzhgimit. Ju do të gjeni që shprehitë e ndjekjes dhe të pyetjeve vazhdojnë të jenë të dobishme në këtë process.

Çfarë duhet të vëzhgoni në sjelljen e klientit në një intervistim? Nga përvoja juaj e jetës ju tregoni kujdes për shumë gjëra që janë të rëndësishme për një këshillues dhe intervistues, për t'i dalluar tek njerëzit e tjerë dhe klientët. Reflektoni rreth asaj që dini dhe bëni një listë këtu:

____

____

____

____

____

____

____

____

Ka një pafundësi gjërash që ju mund të vëzhgoni tek klienti. Si mund t'i organizoni gjithë këto të dhëna në një mënyrë të kuptimshme? Ekzistojnë disa parime unifikuese, të cilat mund t'i japin kuptim (domethënie), botës shpesh konfuze të klientit. Teoritë psikologjike na ndihmojnë që t'u japim kuptim dhe të organizojmë njohuritë tona mbi sjelljet e klientit; megjithatë ne nuk do të flasim për teoritë. Më saktë, ato paraqesin tre dimensione kryesore që do t'ju ndihmojnë të kuptoni botën e klientit tuaj, *para* se të filloni të aplikoni një teori formale të këndvështrimit tuaj për situatën e klientit.

1. *Sjellja joverbale e klientit:* Studiuesit thonë se 85% ose më shumë e komunikimit të kuptueshëm të klientit është joverbal. Kontakti i syve i klientit, gjuha trupore, cilësitë vokale duhet të vëzhgohen.

2. *Sjellja verbale e klientit.* Fjalët përbëjnë bazën e shumicës së sesioneve të intervistimit dhe këshillimit. Klientët tentojnë të fokusojnë disa fjalë dhe konstrukte çelës të caktuara. Nëpërmjet vëmendjes përzgjedhëse dhe gjurmimit verbal, ju mund të futeni më mirë në botën e klientit dhe të kuptoni modelet e tyre të të menduarit.

3. *Mospërputhjet e klientit.* Mospërputhjet, mesazhet e përziera, kontradiktat dhe konfliktet janë shpesh arsyet për të cilat klientët vijnë në një intervistim; me fjalë të tjera, ata kërkojnë këshillim për arsye të disa mospërputhjeve brenda vetes ose në një marrëdhënie me dikë apo diçka tjetër. Vëzhgimet e kujdesshme të sjelljes verbale dhe joverbale të klientëve do t'i sigurojnë këshilluesit apo intervistuesit të dhëna të bollshme mbi konfliktin dhe mospërputhjet në botën e klientit. Shpesh këto të dhëna sigurojnë bazën për të kuptuar problemet e klientit.

Në këtë kapitull prezantohet më tepër informaciou sesa shumica e lexuesve do të jenë në gjendje të përdorin menjëherë, por konceptet do të përsëriten dhe përdoren nëpërmjet praktikës së mëposhtme.

Ju do të keni tani mundësinë të lexoni një *transkript* të një shkalle të hershme të një interviste, në të cilën këshilluesi përdor ndjekjen e sjelljes dhe shprehi të pyetjeve ekskluzivisht për të sjellë një mospërputhje bazë të një klienti. Detyra në këtë pikë është jo të zgjidhë problemin, por të kuptohet "nga vjen klienti", ose si ai/ajo e shikon botën. Është e rëndësishme këtu të vëzhgohen aspekte kryesore të komunikimit verbal dhe joverbal.

Shembull interviste

Detyra jonë në ekzaminimin e intervistës së mëposhtme është e ndryshme nga dy kapitujt e mëparshëm. Atje ne ekzaminuam sjelljen e intervistuesit me një vëmendje minimale tek klienti. Kjo intervistë është redaktuar për të sjellë sa më shumë shembuj që të jetë e mundur për të ilustruar çështje kritike për t'u përfshirë në vëzhgimin tuaj.

Brikena: Ti po thoshe se je i shqetësuar nga marrëdhënia me prindërit e tu, që ata nuk janë të kënaqur me punën tuaj ose me marrëdhënien tënde me Albanën. Unë ndjej zemërim, frustracion dhe lëndim tek ti. A mund të më tregosh më tepër për këtë?

Andi: Po... Duket sikur e kanë gjithnjë me mua. Babai është shofer...Ai mendon se unë duhet t'i bëj gjërat aq mirë sa ai në të njëjtën moshë. (Kur Andi flet, shikon në dysheme; ai është ulur në një mënyrë të drobitur, të rënë; të folurit e tij është i ngadalshëm dhe i çliruar. Ka vetëm një hezitim në të folur. Nuk ka gjeste.)

Brikena: Mund të më japësh një shembull specifik se, kur ti dhe babai yt nuk keni rënë dakord?

Andi: Mbrëmë unë po dilja me Albanën. Ne po shkonim në kinema. Ai më pa që po nxirrja makinën nga parkimi dhe më ndoqi pas. Unë mund ta dalloj zemërimin në sytë e tij. Ai filloi të bërtiste, duke thënë që nuk kisha marrë leje. Dhe dukej e pamundur, dhe unë nuk mund të thoja ndonjë gjë. (Andi shikon drejt dhe flet më me gjallëri kur diskuton këtë shembull konkret. Në fund, kur ai flet për paaftësinë për të thënë ndonjë gjë, sytë e tij ulen, fytyra skuqet, dhe dora e tij e djathtë

mblidhet grusht. Dalloni që Andi përdor figurat vizuale në pohimet e tij "më pa që po nxirrja...," "mund ta dalloj..." "dukej e pamundur...")

Brikena: Kështu gjërat dukeshin të pamundura për ty. Çfarë mendon se po ndodhte brenda teje? (Dalloni se Brikena ka bashkuar figurat vizuale të Andit. Ajo tani po kërkon për ndjenja.)

Andi: Unë e shoh veten si të fokusuar në një tension, figura ime është prej muskujsh të shtrënguar, duke u larguar. (Andi mbyll sytë dhe duart e tij lëvizin për të mbuluar stomakun.)

Brikena: Ju ndiheshit i tensionuar. Çfarë kuptimi ka kjo për ju? Çfarë domethënie nxjerr ti nga kjo? (Brikena po kërkon për kuptimin e situatës për Andin. Pyetja e dytë qartëson të parën.)

Andi: Unë dua ta kënaq babanë tim, por ai e bën këtë të pamundur, që të arrij çfarë kërkon nga unë. Unë kam arritur një përfytyrim timin për veten. (Kur Andi flet, dora e djathtë është e tensionuar dhe e mbyllur, kurse dora e majtë e hapur.)

Brikena: Kështu ajo që shoh është se ju keni thënë që përfytyrimi që ti ke për veten dhe ai i babait tënd janë në kundërshtim. Duket se ka perspektiva të ndryshme në çfarë ti je dhe çfarë duan të bëhesh. (Brikena vë në dukje një mospërputhje ose papajtueshmëri midis përfytyrimit të djalit dhe babait mbi situatën. Janë këto mospërputhje që japin të dhëna për pjesën më të madhe të intervistës.)

Andi: Po...duket kështu, përfytyrimi është i mjegulluar, por ne me siguri që kemi ide të ndryshme në atë që duket se unë ngjaj dhe çfarë nevojitet. Kështu më duket. (Në këtë moment, Andi duket më i qetë, sytë e tij shohin më tepër nga intervistuesi. Trupi i tij është në njëfarë mënyre më i përputhur me të folurit e tij, megjithëse ai është ulur në cep të karriges me shpatulla lehtësisht të përkulura.)

Koment: Deri tani në intervistë ju jeni në gjendje të shihni, dëgjoni, dhe ndjeni që është marrë një sasi e konsiderueshme të dhënash për klientin. T'u japësh kuptim të gjithë atyre të dhënave është një nga shprehitë e një intervistuesi apo këshilluesi të suksesshëm. Konflikti me babain është papajtueshmëria që është identifikuar. Megjithëse mund të nevojitet ngacmim i mëtejshëm (për shembull, "Më trego më tepër për babain tënd"ose "Përshkruaj disa ndërveprime të tjera me të") dhe eksplorim i ndjenjave apo mendimeve, është përcaktuar një problem themelor. Fjalët çelës të Andit (përshkruesit verbalë) duhet gjithashtu të dallohen. Babai është përshkruar si një *njeri* që ka bërë shumë para me tregti. Përshkrimi i shkurtër i Andit për veten përfshin disa fjalë çelës të rëndësishme si p.sh. *e pamundur, nuk mund të thoja gjë, duke u larguar.* Fjalët çelës përshkruese të përdorura nga klientët zakonisht tregojnë të kuptuarit e tyre të një personi ose situate dhe mund të tregojë se çfarë kuptimi ka situata për ata. Një detyrë e intervistuesit është të dallojë kuptimin që qëndron pas përshkrimeve dhe të ndihmojë klientin të zhvillojë kuptime dhe veprime alternative.

Brikena: Do të ishte e dobishme nëse do të mund të përshkruaje një situatë në të cilën ti dhe babai yt ishit të aftë të *shihni* njëri-tjetrin *qartë* dhe ndoshta kishit më shumë ndjenja në harmoni me njëri-tjetrin. (Intervistuesi është akoma brenda imazheve (figurave) vizuale të Andit, por shton ndjenja dhe imazhe auditive si edhe koncepte. Kërkimi për një përvojë pozitive mund të sjellë fuqi tek klienti.)

Andi: Një gjë për të cilën babai dhe unë kemi qenë në gjendje të punojmë bashkë është kur ne punojmë rreth shtëpisë, si p.sh. lyerja apo ndërtimi i një depoje të re. (Andi flet me pak më tepër gjallëri, trupi i tij është më i çlodhur. Nuk shihen më mospërputhje joverbale.)

Brikena: *Duket* dhe *tingëllon* sikur ju ishit të aftë të bëni diçka. Më trego më tepër për këtë. (Brikena ka bashkuar sistemin vizual të Andit dhe ka shtuar një sistem dytësor të dëgjimit auditiv për të përforcuar përshtypjen. Ajo gjithashtu ka marrë fjalën *të aftë.* Dalloni që *të aftë* është një kontrast i fjalës *e pamundur* dhe *duke u larguar* të përmendura më parë si përshkrues çelës.)

Andi: Për shembull, kur ne po ndërtonim depon, unë isha i aftë të plotësoja kërkesat e babait. Në fakt, ishte qejf...ne të dy u kënaqëm me *pamjen* e produktit në fund. Ne ishim të aftë të punonim bashkë. (Andi vazhdon të duket më i qetë dhe tregon një buzëqeshje të lehtë.)

Brikena: Atëherë, kur ju punuat bashkë me qëllime të përbashkëta, mua më tingëlloi se gjërat shkuan ndryshe...dukej dhe ndihej mirë. Kujto atë *ndjenjë* dhe *imazh* pozitiv. Tani vendosi bashkë me ndjenjat e papërshtatshërisë dhe pamundësisë që po flisje më parë, kur më dhatë panoramën e ju të dyve që po dilnit nga parkimi. Çfarë kuptimi i jep të dy imazheve?

Andi: Hummmm...E shoh veten në një situatë duke bërë atë që babai dhe unë donim të bënim bashkë. Ishte një *ndjesi vërtet e mirë.* Por tani duket sikur ai do që unë të bëj çdo gjë që thotë ai. Akoma ai vlerëson të qenit vetja ime. Më duket e paqartë dhe e pamundur. (Andi fillon ngadalë me një hezitim në të folur. Shpatullat e tij lëshohen përsëri. Kur ai thotë ndjesi e mirë, ai qetësohet për një moment dhe buzëqesh lehtë. Një ton ndhësie dhe frustracioni hyn kur ai flet për të qenit vetja ime dhe ndjenjë paqartësie.)

Brikena: Çfarë do të thonë për ty fjalët *e paqartë* dhe e *pamundur?* (Në këtë pikë, Brikena po kërkon për nënvizim, për kuptim më të thellë të dy fjalëve kyçe.)

Koment: Ka shumë të dhëna në këtë intervistë intensive, edhe pse është shumë e shkurtër. Detyra e një intervistuesi dhe këshilluesi në fazën e parë është thjesht të dallojë të dhënat dhe të organizojë ato në dimensione verbale dhe joverbale. Më vonë, mund të shtohen konceptet e papajtueshmërisë, mospërputhjes dhe konfliktit. Ka gjithmonë hapësirë për sofistikim dhe ndërgjegjësim në rritje të sjelljes së klientit. Ato të dhëna verbale dhe joverbale na japin sugjerime specifike se kur do të hapet intervista më vonë, do të ngushtohet apo zgjerohet ajo, ose edhe të ndryshohet plotësisht tema.

Lexime udhëzuese

Në këtë kapitull janë theksuar tre parime për të kuptuar sjelljen e klientit:sjellja joverbale, sjellja verbale dhe papajtueshmëritë ose mospërputhjet. Me kalimin e kohës, ju do të fitoni shprehi të konsiderueshme në nxjerrjen dhe punën me këndvështrimin e klientit për botën.

Sjellja joverbale

Modelet e ndjekjes së sjelljes janë të rëndësishme për t'u vëzhguar tek klienti. Klientët mund të shkëpusin kontaktin e syve, të shfaqin lëvizje të trupit, të ndryshojnë cilësinë e zërit kur ata janë duke folur rreth çështjeve të niveleve të ndryshme të rehatisë për ta. Ju mund të vëzhgoni klientët që të kryqëzojnë duart ose këmbët kur duam të mbyllim një çështje, alternim të shpejtë të syve gjatë periudhave të konfuzionit, ose shtim të belbëzimeve, apo hezitim në të folur kur flasin për çështje të vështira. Ky kapitull përfshin forma të vëzhgimit të sjelljeve joverbale

të cilat ju mund t'i përdorni për të rritur vetëdijen tuaj për to dhe sjellje të tjera.

Shprehjet e fytyrës janë veçanërisht të rëndësishme për të vëzhguar. Rrudhja e vetullave, mbledhja e buzëve, skuqja e fytyrës, buzëqeshja në një moment të papërshtatshëm mund të jenë disa ndryshime të fytyrës për t'u vëzhguar. Akoma më të kujdesshëm duhet të tregoheni në vëzhgimin e ndryshimeve të ngjyrës së fytyrës, sidomos kur ato lidhen me ndryshimet e presionit të gjakut sipas reagimeve emocionale. Edhe frymëmarrja mund të ndryshojë ose të ndërpritet përkohësisht. Këto përgjigje të vogla janë çelësa të rëndësishëm rreth përvojave që klienti po kalon; për t'i dalluar ato, nevojitet kohë dhe praktikë. Çdo të rëndësishme janë mospërputhjet në sjelljen joverbale. Kur një klient po flet rastësisht për një shok, p.sh. një dorë e mbledhur fort grusht, ndërsa tjetra e çlodhur dhe e hapur, duke treguar ndoshta ndjenja, të përziera për shokun, ose diçka lidhur me të.

Midis njerëzve ekzistojnë modele dramatike dhe interesante të lëvizjeve. Është e dobishme të vëzhgohet shkalla e harmonisë së lëvizjeve me të tjerët. Shpesh njerëzit që janë duke komunikuar mirë do të "pasqyrojnë" gjuhën trupore me njëri tjetrin. Ata mund të ulen në pozicione identike në mënyrë të pandërgjegjshme dhe të bëjnë lëvizje komplekse të duarve së bashku si në një balet. Kjo quhet *sinkronizim i lëvizjeve*. Lëvizje të tjera të çiftëzuara mund të mos jenë identike, por megjithatë harmonike si në *lëvizjet plotësuese*, p.sh. një person flet dhe tjetri aprovon me kokë. Ju mund të vëzhgoni një lëvizje dore, në fund të qëndrimit të një personi që është përgjigjur me një lëvizje dore të lidhur, ndërkohë që tjetri merr radhën e bashkëbisedimit dhe fillon të flasë.

Nuk është nevoja të themi, se mund të vëzhgohen dhe modele të lëvizjeve jo të sinkronizuara. Mungesa e harmonisë në lëvizje është e zakonshme midis njerëzve, të cilët nuk janë dakord me njëri-tjetrin ose midis atyre që kanë një konflikt për të cilin mund të mos jenë të vetëdijshëm.

Ju si intervistues do të doni të vëzhgoni shkallën tuaj të harmonisë trupore me klientin. Si lidhen lëvizjet tuaja me ato të tyre. Marrja e pozicionit dhe disa lëvizjeve në mënyrë të matur dhe të lirshme mund t'iu ndihmojnë të jeni në kontakt më afër me përvojat e tyre. Shumë ekspertë dhe këshillues praktikojnë "pasqyrimin"e klientëve të tyre. Përvoja u ka treguar atyre që përzierja e gjuhës trupore, shkallës së frymëmarrjes, dhe fjalë çelës të klientit mund të rrisin të kuptuarit e tyre në mënyrën sesi tjetri percepton dhe përjeton botën.

Sjellja verbale

Shumë klientë mund të shfaqin probleme të gjurmimit verbal dhe vëmendjes përzgjedhëse. Ata mund të qëndrojnë edhe vetëm në një problem të vetëm dhe të përjashtojnë problemet e tjera të rëndësishme ose të ndërrojnë temë, kur ata duan të shmangin bisedën për ndonjë problem të vështirë. Ndoshta detyra më e vështirë e një intervistuesi të ri është të ndihmojë klientin të qëndrojë në temë pa u mbikontrolluar. Vëzhgimi i ndryshimeve të temave të klientit është veçanërisht i rëndësishëm. Nganjëherë mund të jetë ndihmues komenti:p.sh. "Pak minuta më parë ne po flisnim për X". Një tjetër mundësi është të ndjekim atë vëzhgim duke pyetur si klienti mund të shpjegojë daljen, shmangien nga tema.

Qëndrimet "unë"

Klientët shpesh ju japin gjurmë duke përsëritur qëndrime që janë të rëndësishme për ta. Këto fjalë mund të vendosen qartë dhe marrin formën e qëndrimeve "Unë"(p.sh. "Unë jam i depresuar"ose "Unë po mendoj të bëj një abort", ose "Unë nuk mund të vazhdoj kështu me Benin"). Qëndrimet "Unë"mund të jenë të nënkuptuara, ose dhe konfuze ("Nuk e di çfarë nuk shkon tek unë"ose "Unë ndihem i humbur; nuk e di çfarë të them"). Detyra e intervistuesit në të dy rastet

është të dallojë këto fjali çelës dhe të ndihmojë klientët të eksplorojnë faktet dhe veçoritë konkrete të situatës, mënyra sesi ndihen për ta dhe çfarë do të thotë për ta. Për shembull:

Klienti: Jam duke kaluar kohë të tmerrshme në linjën e prodhimit. Nuk mund ta realizoj normën dhe supervizori im po më shtyn. Kam frikë se do më pushojnë.

Këshilluesi: (duke kërkuar më tepër fakte dhe duke nënvizuar fjali çelës). A mund të më tregoni më në *veçanti* çfarë ju tha mbikëqyrësi juaj?

Këshilluesi: (duke dëgjuar për ndjenjat rreth situatës) Si ndihesh në lidhje me supervizorin?

Këshilluesi: (duke përcaktuar kuptim tek klienti) Çfarë do të thotë gjithë kjo për ty personalisht?

Fjalë çelës

Në qoftë se do dëgjoni me kujdes klientët, do të vëreni që disa fjalë shfaqen përsëri në përshkrimin e situatës. Duke dalluar fjalët e tyre çelës dhe duke ndihmuar ata të eksplorojnë faktet, ndjenjat dhe kuptimet, edhe nënvizimi i atyre fjalëve mund të jetë i dobishëm. Fjalët përshkruese çelës janë shpesh struktura, nga e cila një klient organizon botën. Këto fjalë mund të sjellin kuptime nënvizuese. *Nënvizimi verbal* nëpërmjet theksimeve vokale është një tjetër gjurmë ndihmuese në përcaktimin se çfarë është më e rëndësishme për një klient. Nëpërmjet intonacionit të zërit dhe volumit, klienti tenton të theksojë fjalë apo fraza të veçanta që janë më të rëndësishme për ta.

Ju do të gjeni që duke iu bashkuar klientit në përdorimin e fjalëve çelës lehtësohet kuptueshmëria juaj dhe komunikimi me ta. Nëse fjalët e tyre janë negative dhe vetëposhtëruese, reflektoni ato perceptime herët në intervistë, por më vonë ndihmojini ato të përdorin më tepër përshkrime pozitive për të njëjtat situata ose ngjarje. Shpesh ju do të synoni të ndihmoni klientin të ndryshojë nga "Unë nuk mundem"në "Unë mundem".

Mënyra verbale individuale e perceptimit të botës

Klientët kanë mënyra individuale të marrjes së informacionit nga bota, e cila reflektohet në zgjedhjen e tyre të gjuhës. Disa nga ne marrin të dhënat tona fillimisht nëpërmjet mjeteve vizuale:ne kemi nevojë të "shikojmë situatën". Të tjerë mund të jenë të orientuar nga ana auditive "dëgjo se çfarë po ndodh". Të tjerë akoma janë kinestetikisht të prirur dhe kanë nevojë për përfaqësime fizike para se të fitohet kuptimi i plotë:ata mund të kenë nevojë "të ndjejnë situatën". Ju do ta shihni të dobishme të dalloni fjalët e përdorura nga klientët tuaj dhe të bashkoni, përzieni gjuhën tuaj për të lehtësuar shprehjen e tyre. Më poshtë mund të ndiqni disa fjalë shembull:

Vizual	*Auditiv*	*Kinestetik*
shoh	dëgjoj	ndjej
perceptoj	tingëllon	prek
vizualizoj	harmoni	le të kërcejmë
imagjinoj	bie një zile	lëkundje
vizatoj një pamje	keqtingëllues	shpërthej
i sheshtë	i prerë	i prerë
ndezës	i zhurmshëm	i nxehtë
me diell	qetësi	ngrohtësi

Ka dhe njerëz që mund të përdorin fjalë shijuese ("një njeri i ëmbël") ose fjalë nuhatëse ("që qelbet në erë").

Koncepti i stilit verbal individual i ka rrënjët në një teori të edukimit që ngre idenë se fëmijët kanë stile të ndryshme të mësuarit. Disa mësojnë më mirë duke i parë fjalët, disa duke i thënë dhe disa të tjerë duke prekur gërmat apo fjalët (mjete mësimore). Mesa duket këto stile të të mësuarit vazhdojnë edhe në moshën e rritur dhe janë ilustruar nga përdorimi i gjuhës individuale. Disa individë përdorin stile të ndryshme, megjithatë, dhe koncepte të tilla nuk mund të mbështeten plotësisht. Nëpërmjet eksperimentimeve dhe provave do të gjeni se ndërthurja, përzierja e sistemeve gjuhësore me klientin ndikon në zhvillimin e një raporti apo në mirëkuptim. Gjithsesi, në mënyrë që ndërhyrjet tuaja të jenë të suksesshme, do të jetë i dobishëm përdorimi i të gjithë modaliteteve, në vend që të jepet prioritet vetëm sistemit gjuhësor të klientit. P.sh. "Mund të më *përshkruani* ndonjë rezultat ideal të problemit tuaj?""Çfarë *ndjesie* do të kishit?""Si do të *tingëllonte?*"

Mbivendosja (Lankton, 1980) është një term që thekson dobinë e sistemeve perceptuese të shumëfishta në ndihmën që i japim klientit të përshkruajë një ngjarje. Mund të takoni një klient që flet për një problem me bashkëshortin, p.sh. me terma abstrakte. Pyetni klienten për një shembull konkret të problemit; më pas vazhdoni me pyetje sesi bashkëshorti dhe situata përshkruhen nga ana vizuale, çfarë tingujsh ka dëgjuar dhe më në fund çfarë ndjenjash janë gjeneruar tek klientja. nëqoftëse ju jeni empatik dhe përdorni konceptin e mbivendosjes në mënyrë të ndjeshme, ju mund të siguroni një kuptim shumë më të thellë të asaj çfarë po thotë klienti. Do të shikoni se keni rikrijuar shumë nga problemi, dhe keni nxitur reaksionin e klientit për problemin, nëpërmjet asaj që në intervistim dhe këshillim quhet ndryshe "tani dhe këtu".

Kështu, nëpërmjet vëzhgimit efektiv dhe shprehive të dëgjimit, ju mund të ndihmoni klientin të rikrijojë probleme apo situata që ata kanë provuar. Disa, ndoshta shumica, e klientëve do të flasin më tepër rreth problemeve të tyre sesa të ribëjnë përvojat direkte. Përdorimi i këtyre teknikave mund të ndihmojë klientë të tillë që të sjellin problemin të gjallë. Së pari, u kërkohet atyre të qetësohen, ndoshta duke mbyllur sytë. Më pas iu kërkohet të shohin problemin, ta përfytyrojnë me mendje. Pas kësaj iu kërkohet të dëgjojnë personin duke iu folur atyre dhe të kujtojnë çfarë ju kanë thënë. Vëzhgimi juaj ju tregon se kur klienti është "brenda"në përvojë. Më në fund, pyetini çfarë ndjejnë ata. Nëpërmjet këtij përdorimi të mbivendosjes, ju do t'i rikrijoni pamjet, tingujt dhe ndjenjat e situatave të kaluara. Kjo mund të përdoret për një kuptueshmëri më të thellë nga ana juaj dhe nga ana klientit po ashtu.

Mospërputhjet

Llojshmëria e mospërputhjeve bën që klienti mund të manifestojë mund të ilustrohet më mirë në pohimet e mëposhtme:

"Djali im është perfekt, por vetëm se nuk më respekton".

"Unë vërtet e dua vëllain tim (thënë me një ton të qetë duke shmangur vështrimin)

"Unë e meritoja të kaloja klasën"(një student i cili nuk kish bërë detyrën e kursit dhe mbeti në provimin final)

"Ajo pyetje nuk më shqetëson."(e thënë me fytyrë të skuqur dhe grushte të mbledhura)

Në momentin që klienti fillon të ndihet relativisht rehat dhe janë bërë disa hapa fillestare drejt raportimit dhe kuptimit të drejtë, detyra kryesore e këshillimit është të identifikojë mospërputhjet bazë, mesazhet e ndryshme, konfliktet ose papajtueshmëritë në sjelljen dhe jetën e klientit.

Mospërputhjet mund të jenë të llojeve të ndryshme:

Mospërputhjet midis sjelljeve joverbale. Një klient mund të flasë butë, qetësisht për një çështje, por vëzhgimet e kujdesshme mund të nxjerrin që buzëqeshja e tij/saj shoqërohet me grushte të mbledhura fort. Kur pjesë të trupit nuk janë të koordinuara, shpesh nënkuptohen mesazhe mikse.

Mospërputhje midis dy pohimeve. Në një fjali të vetme një klient mund të shprehë ide plotësisht kontradiktore ("Djali im është perfekt vetëm se ai nuk më respekton") ose "Kjo është një zyrë mjaft e lezetshme; por shumë keq që ndodhet në një zonë kaq të keqe"). Shumë prej nesh kanë ndjenja të ndryshme kundrejt njerëzve tanë të afërt, punës tonë, problemeve tona, situatave. Të ndihmosh të tjerët të kuptojnë dyshimet dhe dilemat e tyre është mjaft e dobishme.

Mospërputhjet midis atyre çka thuhen dhe atyre çka bëhen. Një prind mund të flasë për dashuri për fëmijën e tij, por të jetë fajtor njëkohësisht për abuzim ndaj fëmijës. Një student mund të pretendojë një notë më të lartë, pavarësisht se koha që ai ka shpenzuar për të studiuar ka qenë e pakët.

Mospërputhjet midis pohimeve dhe sjelljes joverbale. "Ajo pyetje nuk më shqetëson"(thënë me fytyrë të skuqur).

Mospërputhjet midis njerëzve. Konflikti mund të përshkruhet si mospërputhje midis njerëzve. Dallimi i konfliktit ndërpersonal është një nga detyrat kryesore të këshilluesit.

Mospërputhjet midis klientit dhe një situate. "Unë dua të pranohem në fakultetin e mjekësisë, por nuk ia dola". Në situata të tilla bota ideale e klientit shpesh nuk përputhet me atë që është realisht. Detyra e këshilluesit është të punojë midis këtyre çështjeve në termat e sjelljeve ose qëndrimeve.

Shumica e klientëve janë të ndërgjegjshëm, në njëfarë mase, lidhur me konfliktet dhe mospërputhjet në jetën e tyre; megjithatë ata nuk janë plotësisht të pajtuar në të gjithë dimensionet e këtyre mospërputhjeve. Kur jemi duke vëzhguar konfliktet e sapocituara, është çdo e rëndësishme të dallojmë ndjenjat dhe emocionet mikse dhe ambivalente. Një këshillues i sprovuar nuk sulmon domosdoshmërisht dhe menjëherë mospërputhjet emocionale ose konjitive të klientit, por mund ta shtyjë për më vonë dhe vëzhgon me kujdes sjelljen verbale dhe joverbale, në mënyrë që të mund të dallojë mospërputhje të tjera akoma më të rëndësishme.

Megjithatë, në disa intervistime me kohë të kufizuar dhe në disa teori këshillimi (siç është Gestalt), përballje e menjëhershme, direkt i mospërputhjeve të tilla mund të jetë i rëndësishëm.

PËRMBLEDHJE

Intervistuesi kërkon të vëzhgojë sjelljen verbale dhe joverbale me një sy për të identifikuar mospërputhje, mesazhe mikse, papajtueshmëri dhe konflikte. Këshillimi dhe terapia në veçanti, por edhe intervistimi shpesh fokusohen mbi problemet dhe zgjidhjet e tyre. Një mospërputhje është shpesh një problem. Në të njëjtën kohë, mospërputhjet në shumë forma janë pjesë e jetës dhe mund edhe të shijohen. Humori, për shembull, bazohet në konflikte dhe mospërputhje. Është e nevojshme për këshilluesit dhe intervistuesit të punojnë mbi problemet e klientit, por ai theksim shpesh rezulton në një tendencë për të parë jetën si një problem për t'u zgjidhur në vend të një mundësie për t'u shijuar. Edhe kur punohet me rastet më komplekse, është zgjuarsi të fokusohesh mbi fuqitë e klientit herë pas here. Ushtrimi i përdorur në kapitullin e mëparshëm për pyetjet ("Fol për diçka që të bën të ndihesh mirë") është idealisht pjesë e çdo interviste. Fokusi mbi aspektet pozitive është i nevojshëm për të luftuar tendencën për të kërkuar në mënyrë të vazhdueshme për probleme dhe vështirësi. Njerëzit i zgjidhin problemet me fuqinë, jo me dobësitë e tyre!

Kutia 4-1 Pika kyçe

Pse?

Intervistuesi më efektiv është vazhdimisht i vetëdijshëm për klientin. Klientët na tregojnë për botën e tyre me anë të mënyrave verbale dhe joverbale. Shprehitë e vëzhgimit të klientit janë mjete në përcaktimin sesi klienti interpreton botën.

Çfarë?

Shprehitë e vëzhgimit të klientit fokusohen në tre fusha:

1. *Sjellja joverbale e klientit.* Modelet e kontaktit të syve të klientit, gjuha trupore, dhe cilësi. itë e zërit janë sigurisht të rëndësishme. Zhvendosje dhe ndryshime të këtyre mund të jenë treguese për interesin ose diskonfortin e klientit. Një klient mund të priret përpara, duke treguar gjallëri, nxitje për një ide, ose kryqëzon krahët. Tregues të fytyrës si skuqje, kafshim të buzëve, lëvizje e pulsit tek tëmthat janë veçanërisht të rëndësishëm. Lëvizjet e trupit në një shkallë më të gjerë mund të tregojnë zhvendosje tek klientët, reagime, mendime mbi temën.

2. *Sjellja verbale e klientit.* Dallimi i modeleve të gjurmimit verbal është veçanërisht i rëndësishëm. Në çfarë pike klientët ndryshojnë temën, dhe në çfarë temash ata zhvendosen? Klientët tentojnë të përdorin disa fjalë çelës për të përshkruar sjelljen e tyre dhe situatat; dallimi i këtyre fjalëve përshkruese dhe tema të përsëritura është e dobishme. Disa klientë përdorin kryesisht fjalë auditive ("dëgjoj", "tingëllon si"), vizuale ("shoh", "duket sikur"), ose kinestetike ("ndjej", "prek") për të përshkruar mënyrën e tyre të ndërveprimit me botën; është e rëndësishme të përzihen këto fjalë. Përdorimi i tre modaliteteve të ndjeshmërisë nëpërmjet mbivendosjes do të forcojë ndikimin e shumë intervistave.

3. *Mospërputhjet e klientit.* Papajtueshmëritë, mesazhet mikse, kontradiktat, dhe konfliktet manifestohen në shumë, ndoshta në të gjitha intervistat. Intervistuesi efektiv është i aftë të identifikojë këto mospërputhje, t'i emërtojë në mënyrë të përshtatshme, dhe nganjëherë t'ia kthejë klientit. Këto mospërputhje mund të jenë midis sjelljeve joverbale, midis dy pohimeve, midis asaj çfarë thonë klientët dhe çfarë bëjnë ata, ose midis pohimeve dhe sjelljes joverbale. Ato mund të paraqesin gjithashtu një konflikt midis dy njerëzve ose midis klientit dhe një situate.

Si?

Vëzhgimi i thjeshtë dhe i kujdesshëm i klientit tuaj është i rëndësishëm. Çfarë mund të shihni, dëgjoni apo ndjeni nga bota e klientit? Dalloni ndikimin tuaj mbi klientin:sesi ajo çfarë ju bëni dhe thoni ndryshon ose lidhet me sjelljen e klientit? Përdorni të dhënat për të përshtatur shprehinë ose teknikën tuaj të intervistimit.

Me kë?

Shprehitë e vëzhgimit janë të rëndësishme për t'u përdorur me të gjithë klientët. Dalloni ndryshime kulturore dhe individuale në sjelljen joverbale dhe verbale. Gjithmonë kujtoni që disa individë dhe disa kultura mund të kenë kuptime të ndryshme për një lëvizje, përdorim të gjuhës, ose mospërputhje me kuptimin tuaj personal.

Dhe?

Harmonizimet e lëvizjeve janë veçanërisht të rëndësishme dhe sigurojnë një koncept themelor që shpjegon shumë komunikimin joverbal dhe verbal. Kur dy njerëz po flasin bashkë dhe komunikojnë mirë, ata shpesh shfaqin sinkronizim të lëvizjeve ose plotësim të lëvizjeve, duke qenë se trupat e tyre lëvizin në mënyrë harmonike. Kur njerëzit nuk janë duke komunikuar qartë, do të shfaqet mungesa e sinkronizimit në lëvizje:zhvendosjet etrupit, shtytjet do të shfaqen menjëherë.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIM

Praktikë individuale

Ushtrimi 1: Vëzhgimi i modeleve joverbale të klientit

Vëzhgoni një intervistë këshillimi, një intervistë televizive, ose dy njerëz që bisedojnë. Tregoni vëmendje të veçantë ndaj personit që po intervistohet ose duket se po flet më pak. Dalloni sa më poshtë:

Modelet e kontaktit të syve. A mbajnë njerëzit kontakt me sy më tepër kur flasin apo kur dëgjojnë? A e ndërpret "klienti"kontaktin me sy më shpesh kur diskutojnë subjekte të caktuara. A mund të vëzhgoni ndryshime në madhësinë e bebes si një shprehje interesi?

Gjuha trupore: Dalloni gjestet, ndryshimet në pozicionin e trupit, përkuljen, modelet e frymëmarrjes dhe përdorimin e hapësirës. Jepini vëmendje të veçantë shprehjeve së fytyrës si ndryshimet e ngjyrës së fytyrës, skuqjes, lëvizjeve të buzëve. Dalloni buzëqeshjet e përshtatshme ose jo, rrudhjen e vetullave e kështu me radhë.

Cilësitë e zërit: Dalloni shpejtësinë e të folurit dhe ndryshimet në intonacion ose volum. Jepini vëmendje të veçantë ndërprerjeve në të folur ose hezitimeve.

Për secilin nga variablat e përmendura më poshtë, përdor *formën e vëzhgimit* të klientit që vijon për të shënuar vëzhgimet sipas tre kategorive të mëposhtme:

1. *Konteksti.* Përshkruani situatën në të cilën ndodh vëzhgimi, për shembull, "intervistë në të cilën klienti po flet për një histori profesionale".

2. *Vëzhgimi.* Përshkruani në terma të qarta sjellore çfarë shihni ose dëgjoni gjatë një vëzhgimi, për shembull, "Ndërprerjet e kontaktit me sy të shoqëruara me qëndrimin të mbështetur në karrige, frymëmarrje të shkurtra të shoqëruara me një ngritje në volumin e zërit në përgjigje të pyetjes së këshilluesit "A jeni i/e martuar?"

3. *Përshtypja.* Spekulloni në atë çfarë vëzhgoni, për shembull, "Klienti ndien ankth në njëfarë mënyre për çështjen e martesës."

Ushtrim 2: Vëzhgimi i harmonisë së lëvizjeve

Vëzhgoni një intervistë ose bashkëbisedim, por këtë herë dalloni sjelljen e të dy njerëzve. Tregoni vëmendje primare shembujve të harmonisë së lëvizjeve. Dalloni pika në të cilat trupat e të dy komunikuesve pasqyrojnë njëri-tjetrin. Ju mund të gjeni modele komplekse të lëvizjeve të pasqyrohen; në të njëjtën kohë, ka shumë mundësi që ju të dalloni shembuj të mungesës së sinkronizimit. Shënoni vëzhgimet tuaja duke përdorur formën e vëzhgimit të klientit ose në rreshtat e mëposhtëm. Për shembull, konsideroni kontekstin e mëposhtëm, vëzhgimin dhe përshtypjen:

1. *Konteksti.* Këshilluesi dhe klienti po flisnin për vështirësitë seksuale të përjetuara gjatë javës së fundit.

2. *Vëzhgimi.* Këshilluesi dhe klienti ishin të ulur në mënyrë të pasqyruar derisa doli kjo temë. Këshilluesi u tërhoq mbrapa, vendosi dorën tek mjekra, dhe uli zërin. Klienti nga ana e tij hezitoi, u tërhoq mbrapa dhe ngriti zërin duke folur më shpejt.

3. *Përshtypja.* Këshilluesi dhe klienti dukeshin se ishin në harmoni derisa doli kjo temë. Këshilluesi mund të ndihet rehat në këtë fushë. Është e qartë se ata nuk janë duke komunikuar aq mirë sa në sesionin e mëparshëm.

____

____

____

____

Ushtrimi 3: Vëzhgimi i përdorimit të hapësirës personale

Qëndroni tek distanca juaj e zakonshme e bashkëbisedimit me një shok ose koleg. Vini re si komunikoni. Më pas, afrohuni dhe dalloni si ju dhe personi tjetër reagoni dhe ndiheni. Më në fund, largohuni dhe vëzhgoni se çfarë ndodh. Regjistroni shënimet tuaja këtu ose në *formën e vëzhgimit të klientit*.

Forma e vëzhgimit të klientit

Konteksti	*Vëzhgimi*	*Përshtypja*

Ushtrimi 4: Vëzhgimi i mospërputhjeve të komunikimit joverbal

Pas një variacioni të situatave të vëzhguara në të cilat ju demonstroni aftësinë tuaj për të dalluar komunikim joverbal dhe harmoni të lëvizjeve, tregoni vëmendje të veçantë ndaj sjelljeve të mospërputhura joverbale. Ju mund të dalloni buzëqeshjet e papërshtatshme, ulja në karrige sikur do të fitojë distancë nga tjetri dhe të tjera të tilla. Mospërputhjet e tjera mund të jenë brenda veprimeve të një personi (për shembull, një grusht i mbledhur në një anë dhe një pëllëmbë e hapur në anën tjetër) ose midis dy personave. Përsëri është e rëndësishme të ndahet konteksti, vëzhgimi dhe përshtypja. Kujtoni shënimet tuaja këtu në *Formën e vëzhgimit të klientit.*

Ushtrimi 5: Vëzhgimi i gjurmimit verbal të klientit dhe vëmendja përzgjedhëse

Dëgjoni me vëmendje klientin (ose persona të tjerë në ndërveprimet tuaja të përditshme) dhe dalloni kur ata ndryshojnë temë. A kanë aftësi apo interesa të ndryshme, ata që ju dëgjoni kur qëndrojnë në një temë të caktuar? A janë disa ndryshime temash të menjëhershme dhe disa të tjera të pakapshme/pandjeshme?

Është veçanërisht e rëndësishme të dalloni modelet e vëmendjes përzgjedhëse. Disa klientë, për shembull, do të ndjekin në mënyrë përzgjedhëse vetëm elementët negativë të situatës së tyre jetësore, ndërsa të tjerë ndjekin vetëm anët pozitive. Disa njerëz ndjekin vetëm diskutimet mbi seksualitetin, në të cilën seksualiteti është një nga çështjet, ndërsa të tjerë do të shmangin temën. Në të njëjtin format të kontekstit, vëzhgimit dhe përshtypjes përmblidhni vëzhgimet tuaja ndaj të tjerëve qoftë dhe në një intervistë apo këshillim, duke përdorur hapësirën e mëposhtme ose *Formën e vëzhgimit të klientit.*

Ushtrimi 6: Dallimi i pohimeve "Unë" për përshkrimin e vetes

Klientët ju tregojnë shumë për veten, nëse ju jeni duke i dëgjuar me kujdes. Pjesa më e madhe e këshillimit dhe intervistimit përfshin kuptimin e pohimeve të klientit për veten, ose pohimet "Unë". Klientët shpesh do të paraqesin pohime të qarta për gjendjen e tyre:"Unë jam i/e depresuar", "Unë ndihem vetëm", "Unë ndihem i/e mërzitur", "Unë jam shtatzënë". Dalloni që këto fjali çelës janë shpesh çështje, rreth të cilave do të kthehet sesioni i intervistimit ose këshillimit. Më tutje, fjalitë shpesh (por jo gjithmonë) ndjekin një formë në të cilën subjekti është vetja (Unë), ndjekur nga një folje me qenë (jam), duke u mbyllur me një mbiemër përshkrues duke iu referuar vetes (i shqetësuar).

Një detyrë e intervistuesit ose këshilluesit është të ndryshojë pohimet "Unë", nëpërmjet procesit të këshillimit, nga vetëpërshkrues negativ në pozitiv, p.sh., të ndryshojë "Unë ndihem vetëm"në "Unë kam shokë dhe jam një person i lumtur".

Në momentin që një pohim "Unë"është identifikuar, detyra e intervistuesit është të qartësojë kuptimin e tij dhe të sigurojë më tepër specifika. Dalloni në shembujt e mëposhtëm se një sekuencë e pyetjeve mund të zbulojë më tepër të dhëna duke nënvizuar pohimin e mëparshëm "Unë".

Klienti: Koli më përgjon. Unë nuk di se çfarë të bëj. (Pohimi "Unë"= "Unë nuk di se çfarë të bëj.")
Këshilluesi: Mund të më tregosh në përgjithësi çfarë po ndodh midis jush? (kërkon për përmbledhje të përgjithshme nëpërmjet pyetjes *mund*).
Këshilluesi: Mund të më japësh një shembull specifik se kur ndodhi konflikti? Çfarë bëri ai? Çfarë bëre ti? (kërkoni për fakte konkrete)
Këshilluesi: Si ndihesh kur ndodh kjo? (kërkoni për ndjenja)
Këshilluesi: Çfarë do të thotë e gjithë kjo për ty? (kërkoni për kuptim)

Të dhënat e dala nga kjo seri pyetjesh qartësojnë për intervistuesin situatën e përgjithshme në të cilën po jeton klienti. I armatosur me më tepër specifika dhe fakte konkrete të rrjedhura nga pohimi fillestar "unë", këshilluesi mund të ndihmojë klientin në një kërkim për zgjidhje. Efektiviteti i intervistës mund të përcaktohet nga pohimet "Unë"të klientit duke qenë se ai ose ajo e lë sesionin tashmë të drejtuar për të përshkruar një linjë të re veprimi:"Unë do të bëj X."e thënë me një ton të prerë.

Për këtë ushtrim, ju do të dalloni pohimin "Unë"negativ të një klienti ose të një personi tjetër dhe të përdorni sekuencat e pyetjeve të sugjeruara më lart për të qartësuar situatën që solli pohimi negativ "Unë". Përmblidhni përvojën tuaj këtu:

Pohim "Unë" negativ:

____

Rezultati i pyetjeve sistematike:

____

____

____

____

Pohimi "Unë"pozitiv që mund të bëhet nga një klient pas një intervistimi apo këshillimi të suksesshëm:

____

Ushtrimi 7: Dallimi i mënyrave të marrjes së informacionit të klientit
Kthehuni pak mbrapsht tek lista e përshkruesve ndijorë nën "Stilet individuale verbale të perceptimit të realitetit."Shpenzoni 15 minuta në ditë për të paktën 4 ditë duke dalluar mënyrat e marrjes së informacionit të personave të tjerë. Lirisht përzieni mënyrën e tyre të marrjes nëpërmjet përdorimit të fjalorit. Nga ana tjetër, lirisht përziejini keq mënyrat tuaja dhe dalloni vështirësitë që dalin në komunikim. Përmblidhni zbulimet tuaja këtu:

____

____

____

____

____

Ushtrimi 8: Mbivendosja dhe rikrijimi i përvojës
Për të provuar mbivendosjen, mendoni për një vend ku ju mund të ndiheni veçanërisht rehat dhe të lumtur. Më pas përpiquni të shihni atë vend; pasi e bëni, shihni rreth tij. Pastaj dëgjoni tingujt e këtij vendi; ndoshta mund të ngjallni edhe erën e tij. Më në fund, dalloni ndonjë ndjeshmëri trupore që përjetohet gjatë këtij ushtrimi.

Për të ndjekur, kërkojini një shoku të punojë me ju dhe flisni me të nëpërmjet të njëjtës histori. Zhvillojeni ngadalë dhe përdorni shprehitë e vëzhgimit të klientit, në mënyrë që të jeni në harmoni me shokun tuaj. Ju do të shihni që "klienti"juaj mund të rikrijojë përvoja të kaluara pozitive. Përmblidhni vëzhgimet tuaja këtu:

____

____

____

____

Kur puna juaj me klientë që kanë vështirësi të shprehen lidhur me marrëdhënie ose probleme të kaluara, ju do të shihni që i njëjti ushtrim do t'i ndihmojë ata të sjellin përvoja të vjetra të jetës. Megjithatë, përdorni këtë ushtrim me kujdes dhe në mënyrë etike, dhe vetëm me klientë të cilët keni një raport solid dhe besim. Rikrijimi i një experience mund të jetë një ngjarje shumë fuqizuese për klientin. Për shembull, teknikat e mbivendosjes përdoren nganjëherë me të mbijetuarit e traumës për t'i ndihmuar ata të rijetojnë përvoja emocionale të vjetra. Trajtimi i këtyre ngjarjeve të tilla negative komplekse kërkon përdorim shumë efektiv të shprehive të përshkruara në këtë libër plus një kuptim i teorisë së traumës. Si i tillë, është e rëndësishme në këtë pikë, që ju të përdorni ushtrime të këtij tipi nën një mbikëqyrje të kujdesshme.

Ushtrimi 9: Vëzhgimi i mospërputhjeve në jetën tuaj të përditshme
Këshilluesi dhe intervistuesi me përvojë do të jetë i aftë të dallojë mospërputhje, mesazhe mikse, papajtueshmëri dhe konflikte gjatë intervistës. Gjashtë llojet e mospërputhjeve të diskutuara janë (1) midis sjelljeve joverbale (shih Ushtrimin 3), (2) midis dy pohimeve, (3) midis atyre çfarë klienti thotë dhe çfarë bën, (4) midis pohimeve dhe sjelljes joverbale, (5) midis njerëzve, (6) midis njerzve dhe situatave. Për tre ditë tregoni vëmendje të veçantë në vëzhgimin e mospërputhjeve midis personave që takoni. Kërkoni veçanërisht për ndjenja mikse; për shembull, kundrejt një prindi, kundrejt punës, e kështu me radhë. Përmblidhni vëzhgimet tuaja këtu:

____

____

____

____

____

Praktikë sistematike në grup
Në këtë kapitull janë diskutuar disa shprehi të vëzhgimit të klientit:

Vëzhgimi i modeleve joverbale të klientit
Vëzhgimi i harmonisë së lëvizjeve
Vëzhgimi i mospërputhjeve në komunikimin joverbal
Vëzhgimi i gjurmimit verbal dhe vëmendjes përzgjedhëse
Dallimi i pohimeve "Unë"
Dallimi i mënyrave të marrjes së informacionit nga klienti
Vëzhgimi i mospërputhjeve të tjera

Kuptohet që nuk është e mundur të përvetësohen të gjitha këto shprehi në një intervistë të vetme të improvizuar. Megjithatë, praktika mund të shërbejë si një bazë për të përmbledhur idetë qendrore në një kapitull.

Hapi 1: Ndahuni në grupe praktike.

Hapi 2: Zgjidhni një udhëheqës grupi.

Hapi 3: Caktoni rolet për sesionin e parë të praktikës.

- Klienti, i cili ju përgjigjet në mënyrë të natyrshme dhe është folës. Klienti mund t'i vështirësojë punën intervistuesit.
- Intervistuesi, i cili ndjek një listë me pyetje.
- Vëzhguesi 1, i cili vëzhgon komunikimin joverbal.
- Vëzhguesi 2, i cili vëzhgon komunikimin verbal.

Hapi 4: *Planifikimi.* Vendosni qëllimet e sesionit. Si një detyrë qendrore është vëzhgimi, intervistuesi duhet të kushtojë vëmendje kryesore në bërjen e pyetjeve të përcaktuara në Hapin 5. Pasi të ketë mbaruar improvizimi i roleve, intervistuesi duhet të raportojë vëzhgime personale për klientin, të cilat i ka bërë gjatë kohës dhe të demonstrojë shprehi të mjeshtërisë bazë ose aktive.

Tema e sugjeruar për praktikën në improvizimin e roleve është "Diçka ose dikush me të cilin unë tani kam një konflikt ose kam pasur në të kaluarën". Tema alternative mund të jenë sa më poshtë:

Ndjenjat e mia pozitive dhe negative kundrejt prindërve të mi ose personave të tjerë të rëndësishëm.

Dy vëzhguesit mund të përdorin këtë sesion si një mundësi, qoftë për t'i dhënë *feedback* intervistuesit dhe për të praktikuar shprehitë e tyre të vëzhgimit.

Hapi 5: *Zhvilloni 6 minuta sesion praktik.* Intervistuesi duhet të ndjekë bllokun e pyetjeve të hapura të dhëna këtu, duke i përdorur njëra pas tjetrës. Do të jetë e dobishme të keni disa pyetje të vlefshme dhe të përdorni gjuhë të ngjashme. Feedback-u në këtë kapitull do të jetë mbi sjelljen verbale dhe joverbale të klientit, dhe jo mbi intervistuesin. Pyetjet e sugjeruara janë:

- "Mund të më japësh një përmbledhje të situatës tënde konfliktuale?"(Ose ndjenja pozitive apo negative për prindërit, punën, komunitetin, apo fusha të tjera të vendit.)
- *Kërkoni për fakte.* "mund të më jepni një shembull specifik se kur ka ndodhur konflikti? Çfarë u tha? Çfarë bëre ti? (Ose një shembull të një gjëje pozitive apo negative që kanë bërë prindërit ose gjëra të ngjashme për punën, komunitetin, ose situata të jetës.)
- *Kërkoni për ndjenja.* "Si u ndjetë kur ndodhi kjo?""Çfarë ndjenja dhe emocione ngjalli tek ti ngjarja pozitive?"
- *Kërkoni për kuptim.* "Çfarë do të thotë gjithë kjo për ju?""Çfarë kuptimi ka kjo për ju?"Çfarë do të thonë këto mendime dhe ndjenja rreth situatës për ju si person?"

Hapi 6: *Rishikimi i sesionit të praktikës dhe sigurimi i feedback-ut për 14 minuta.* Kujtohuni të ndaloni audio ose videokasetën në mënyrë periodike dhe të dëgjoni ose shihni momentet kryesore disa herë për të rritur qartësinë. Vëzhguesit duhet të tregojnë vëmendje të veçantë në plotësimin me kujdes të fletës së feedback-ut gjatë sesionit.

Hapi 7: Rotacioni i roleve.

Disa kujtesa të përgjithshme. Përsëri, është e rëndësishme që intervistuesi të ndihet i lirë të mbajë disa shënime në anën e tij dhe t'u referohet atyre kur të dëshirojë. Ky sesion fokusohet në nxjerrjen nga klienti të fakteve, ndjenjave dhe kuptimeve dhe më pas ekzaminimin e sjelljes së klientit, jo të sjelljes së intervistuesit.

Fleta e feedback-ut të vëzhgimit të klientit

________________ (Data)

________________ (Emri i intervistuesit) ________________ (Emri i personit që plotëson formularin)

Udhëzime: *Vëzhgoni klientin me kujdes gjatë sesionit të improvizimit të roleve dhe menjëherë më pas plotësoni pjesën e fedback-ut joverbal të formës. Ndërsa shihni apo dëgjoni kasetat, tregoni vëmendje të veçantë sjelljes verbale dhe dalloni mospërputhjet. Nëse nuk keni mjete regjistrimi, njëri nga vëzhguesit duhet të dallojë sjelljen joverbale dhe tjetri atë verbale gjatë intervistës.*

Lista e kontrollit të sjelljes joverbale

1. *Sytë.* Në çfarë momentesh ndodhi ndërprerja e kontaktit të syve? Fiksimi? Klienti mbajti më shumë kontakt me sy kur fliste apo kur dëgjonte? Ndryshimet në madhësinë e bebes së syrit?

2. *Fytyra.* Në cilat momente ndodhnin ndryshimet në shprehjen e fytyrës? Ndryshimet në ngjyrën e fytyrës, skuqje, kafshim i buzëve? Buzëqeshje e përshtatshme apo e papërshtatshme? Pulsimi i tëmthit?

3. *Gjuha trupore.* Stili i përgjithshëm në pozicionin e duarve dhe krahëve, të trungut, këmbëve? Gjeste të hapura apo të mbyllura? Grushte të shtrënguara? Luajtja me duart apo objekte? Tension fizik:qetë ose i shtrënguar? Orientimi i trupit i drejtuar përballë apo në drejtim tjetër nga intervistuesi? Ndryshime të menjëhershme të pozicionit të trupit? Tërheqje? Distancë? Ndryshime të frymëmarrjes?

4. *Cilësitë e zërit.* Kur ndodhin hezitimet në të folur? Ndryshimet në tonin dhe volumin e zërit? Cilat fjalë të veçanta ose fraza të shkurtra u theksuan?

5. *Harmonia e lëvizjeve.* Shembuj të lëvizjeve plotësuese, sinkronizim ose jo? Kur ndodhën këto?

6. *Mospërputhjet joverbale.* A thotë një pjesë e trupit diçka ndryshe nga pjesa tjetër. Me çfarë temash ndodhi kjo?

Lista e kontrollit të sjelljes verbale

1. *Gjurmimi verbal dhe vëmendja përzgjedhëse.* Në cilat momente klienti nuk qëndroi në temë? Cilat tema i kushtoi më shumë vëmendje klienti?

2. *Pohimet "Unë" të klientit.* Ndërsa diskutohej konflikti ose situata konfuze, çfarë pohime për veten bëri klienti? Cila do të mund të ndryshonte, po të kishim një intervistë më të gjatë?

3. *Mënyra e marrjes së informacionit të klientit.* A është ky klient i orientuar në mënyrë vizuale, auditive, ose kinestetike? Sa mirë intervistuesi gjurmoi sistemin gjuhësor të klientit?

4. *Fjalët çelës.* Rendit këtu fjalët më të rëndësishme çelës të përdoruar nga klienti: këto janë të rëndësishme për analizë më të thelluar.

Mospërputhje të tjera të klientit

Shkruani këtu vëzhgime të mospërputhjeve midis dy pohimeve, midis atyre çfarë tha dhe çfarë bëri klienti, midis pohimeve dhe sjelljeve joverbale, midis dy njerëzve dhe midis klientit dhe situatës.

Vëzhgimi i sjelljes verbale dhe joverbale të klientit është një shprehi qendrore e intervistuesve dhe këshilluesve efektivë. Ndërsa bëni progres, ju do të përmirësoni shprehitë tuaja. Mos prisni të jeni plotësisht kompetent me këto koncepte në këtë kapitull pas vetëm një leximi dhe disa ushtrimeve praktike. Edhe individi më i aftë, pas vitesh përvojë, është duke mësuar vazhdimisht rrugë të reja për të kuptuar dhe interpretuar sjelljen e klientit.

Përdorni vetëvlerësimin dhe idetë e follow-up këtu si hapa fillestarë drejt mjeshtërisë së mundshme të artit kompleks të vëzhgimit të të tjerëve.

1. Veçoni një dimension të veçantë të këtij kapitulli, i cili ju rezulton si [illegible] domethënëse apo si një koncept interesant dhe domethënës.

Përdorni këtë njohuri dhe interes si një bazë për studime të mëtejshme të sjelljes verbale dhe joverbale të klientit.

2. Cili koncept ju rezulton si më pak i lidhur dhe më pak ndihmues?
Mund të përmblidhni arsyet tuaja këtu? Është e rëndësishme që ju të zhvilloni pozicionin tuaj mbi këtë çështje.

3. Mjeshtëria e shprehive të vëzhgimit të klientit
Çfarë aftësish specifike keni zotëruar? Jepni këtu evidencë specifike të mjeshtërisë tuaj në çdo nivel. Evidencë shtesë mund të sigurohet nga kasetat, transkriptimet dhe studimet e rastit.

❑ Aftësi për të dalluar modelet e kontaktit me sy, veçanërisht ndryshimet në modele.

❑ Aftësi për të dalluar shprehjet e fytyrës dhe gjuhën trupore, veçanërisht ndryshime lidhur me tema të caktuara.

❑ Aftësi për të dalluar cilësi zëri, veçanërisht ndryshime dhe hezitime.

❑ Aftësi për të dalluar harmoninë e lëvizjeve.

❑ Aftësi për të dalluar gjurmimin verbal dhe vëmendjen përzgjedhëse.

❑ Aftësi për të dalluar pohime "unë"eksplicite dhe implicite.

❑ Aftësi për të dalluar mënyrën e marrjes së informacionit të klientit (auditiv, vizual, ose kinestetik).

❑ Aftësi për të dalluar mospërputhjet në sjelljet verbale dhe joverbale:
Midis sjelljeve joverbale.

❑ Midis dy pohimeve.

❑ Midis pohimeve dhe sjelljes joverbale.

❑ Midis dy njerëzve.

❑ Midis njerëzve dhe situatave.

❑ Midis asaj se çfarë thotë dikush dhe çfarë bën.

Mjeshtëri themelore. Ju do të jeni të aftë të tregoni të njëjtat shprehi vëzhgimi në praktikën tuaj të intervistimit. P.sh. ju do të dalloni ndryshimet e qëndrimit të trupit, të kontaktit të syve ose ngjyrës së fytyrës dhe modele verbale të përsëritura. Jepni një shembull specifik të vëzhgimeve tuaja në një intervistë të sjelljes verbale, joverbale dhe të mospërputhur.

❑ Aftësi për të dalluar sjellje joverbale.

❑ Aftësi për të dalluar modele të sjelljes verbale.

❑ Aftësi për të dalluar mospërputhjet e klientit.

Mjeshtëri aktive. Ju do të jeni në gjendje të dalloni sjelljet verbale, joverbale të klientit ne intervistë dhe të përshtasni sjelljen tuaj me atë të klientit. Kur është e nevojshme, ju do të jeni të aftë të mos përshtasni sjelljet për të promovuar lëvizjen e klientit. Për shembull, nëse ju në fillim bashkoni gjuhën negative trupore të një klienti të depresuar dhe më pas merrni një pozicion më pozitiv, klienti mund të ndjekë dhe përshtasë një pozicion më të sigurt. Ju do të jeni të aftë të dalloni përgjigjet tuaja verbale dhe joverbale ndaj klientit. Ju do të jeni të aftë të dalloni mospërputhjet midis vetes dhe klientit dhe do të punoni për të zgjidhur këto mospërputhje.

Një mënyrë drejt demonstrimit të këtij niveli të mjeshtërisë, është të merrni secilën nga fushat specifike të vezhgimit në "Identifikim"dhe të siguroni evidencë që ju jeni të aftë të përdorni këto koncepte efektivisht në intervistë. Për nivelet e para të mjeshtërisë aktive, kompetencat e mëposhtme sugjerohen si më të rëndësishme:

❑ Aftësi për të pasqyruar modele joverbale të klientit. Intervistuesi pasqyron pozicionin e trupit, modelet e kontaktit me sy, shprehjet e fytyrës dhe cilësitë vokale.

❑ Aftësi për të identifikuar modelet e klientit të vëmendjes përzgjedhëse dhe përdorimin e atyre modeleve edhe për të kthyer bisedën mbrapsht në temën fillestare ose për t'u zhvendosur në një temë të re të sjellë nga klienti.

❑ Aftësi për të identifikuar pohimet "Unë"dhe për t'i kthyer mbrapsht tek klienti, duke e aftësuar kështu klientin të përshkruajë dhe përcaktojë çfarë ata duan të thonë në mënyrë më të plotë. (Seria e pyetjeve e renditur në ushtrimin 5 është e dobishme për këtë ushtrim.)

❑ Aftësi për të përzier (përshtatur) sitemin tuaj gjuhësor me mënyrën e klientit për të procesuar përvojën (auditiv, vizual ose kinestetik) dhe të aftësojë klientët të riprodhojnë përvojat e tyre të kaluara.

❑ Aftësi për të dalluar mospërputhjet e klientit dhe për t'i kthyer ato tek klienti në mënyrë të kujdeshme. (Dalloni që kjo është shprehja e rëndësishme e *përballjes;* do të diskutohet në detaje në kapitullin 8.)

Mësimi i mjeshtërive. Ju do të demonstroni aftësinë tuaj për t'u mësuar të tjerëve shprehitë e vëzhgimit të klientit. Arritja juaj në këtë nivel mund të përcaktohet nga fakti sesa mirë studentët tuaj mund të vlerësohen në kompetencat bazë të kësaj forme vetëvlerësimi. Disa nga klientët tuaj në këshillim mund të jenë të pandjeshëm ndaj modeleve të dukshme të komunikimit verbal dhe joverbal. Mësimi i tyre me metoda fillestare të vëzhgimit të të tjerëve mund të jetë shumë ndihmëse për ta. Megjithatë, mos prezantoni më shumë se një koncept tek një klient në një intervistë!

4. Duke pasur parasysh përvojën tuaj në shprehitë e vëzhgimit të klientit, çfarë qëllimi mund t'i vini vetes në këtë moment?

Kapitulli 5

Inkurajimi, perifrazimi dhe përmbledhja; dëgjimi me kujdes i klientit

Si mund t'ju ndihmojnë ju dhe klientin tuaj këto tre shprehi?

Funksioni kryesor

Klientët kanë nevojë të dinë që intervistuesi ka dëgjuar çfarë kanë qenë duke thënë, të shohin këndvështrimin e tyre dhe të ndjejnë botën e tyre ashtu si e përjetojnë ata. Inkurajuesit dhe ripohimet, perifrazimet dhe përmbledhjet janë themelore në ndihmën që një klient të ndihet i kuptuar. Sapo pozicionet e klientëve kanë qenë vërtet të dëgjuara, bëhet e mundur të çlirohen për zhvillim të mëtejshëm.

Funksione dytësore

- Njohuritë dhe shprehitë në këto dimensione rezultojnë si më poshtë:
- Qartësimi për klientin se çfarë ai ose ajo ka thënë.
- Qartësimi për intervistuesin se çfarë klienti ka thënë. Duke dhënë feedback për çfarë keni dëgjuar, ju mund të kontrolloni nën kujdesin e dëgjimit tuaj.
- Të ndihmuarit e klientëve për të folur më në detaje për çështje që i shqetësojnë ata.
- Të ndihmuarit e një klientit që flet shumë, të ndalojë përsëritjen e të njëjta fakteve të historisë, duke shpejtuar kështu dhe qartësuar procesin e intervistës.

Hyrje

Shprehitë e ndjekjes, pyetjeve dhe vëzhgimit të klientit formojnë bazat e ndihmës të qëllimshme. Të gjithë këto shprehi lehtësojnë klientin të flasë, duke lejuar ndarjen e shqetësimeve dhe problemeve. Megjithatë thjesht të ndihmuarit e klientit të flasë nuk mjafton; klientët kanë nevojë të dinë që ata janë dëgjuar nga një qenie tjetër humane. Sa më i kujdesshëm të jetë procesi i dëgjimit, aq më shumë klienti do të eksplorojë problemet në thellësi.

Inkurajimi, perifrazimi dhe përmbledhja të gjitha komunikojnë tek klienti faktin që ata vërtetë janë dëgjuar. Në këto shprehi të dëgjimit të kujdesshëm ju nuk duhet të ngatërroni idetë tuaja me çfarë klienti ju ka thënë. Ju mund të jepni *feedback* për idetë e klientit me fjalët tuaja, të cilët përmbledhin ndoshta shkurtimisht dhe sqarojnë çfarë klienti ka thënë. Megjithatë, është e përshtatshme të përdoren në këto raste fjalë çelës të klientit dhe ide për çështje veçanërisht delikate.

Dëgjimi një personi tjetër me kujdes nuk është e lehtë, jo domosdoshmerisht e përgjithshme. Një ushtrim i thjeshtë do të ilustrojë këtë fakt. Kërkojini një shoku t'iu tregojë një ngjarje të ndodhur kohët e fundit. Bëni një seri pyetjesh të hapura, në mënyrë që të merrni informacion të konsiderueshëm. Më pas tregoni çfarë ju tregoi shoku dhe pyesni sa korrekte ishte përmbledhja juaj. Dalloni, gjithashtu, si ndihet shoku juaj për feedback-un. Përdorni këtë hapësirë për vëzhgimin tuaj mbi reagimet e shokut:

____

____

____

____

____

Perifrazimi dhe përmbledhja komunikojnë tek klientët se ata kanë qenë të dëgjuar. Inkurajimi ndihmon klientët të eksplorojnë ndjenjat dhe mendimet e tyre në mënyrë më të plotë. Më poshtë do të shihni një përkufizim të shkurtër të këtyre shprehive:

Inkurajuesit janë disa mjete verbale dhe joverbale që këshilluesi ose intervistuesi mund t'i përdorë për të nxitur klientët të vazhdojnë të flasin. Ata përfshijnë lëvizjet e kokës, gjestet me duar të hapura, fraza si "Uh-huh,"dhe thjesht përsëritje të fjalëve çelësa që ka përdorur klienti.

Perifrazimet i jepen në përgjigje klientit lidhur me esencën e gjërave që ata sapo kanë thënë duke shkurtuar dhe qartësuar komentet e klientit. Perifrazimi nuk është përsëritja fjalë për fjalë si papagall; është përdorimi i disa fjalëve tuaja plus fjalët më të rëndësishme të klientit.

Përmbledhjet janë të ngjashme me perifrazimet, por mbulojnë një kohë më të gjatë dhe më tepër informacion. Përmbledhjet mund të përdoren për të filluar ose mbaruar një intervistë, si një tranzicion në një temë të re, ose për të qartësuar çështjet e gjata dhe komplekse të klientit. Më e rëndësishmja, përmbledhja ndihmon klientët të organizojnë të menduarit e tyre.

Shembull interviste

Me këtë shembull, ne përqendrojmë përsëri vëmendjen tonë tek mundësitë e hapura për këshilluesin. Në intervistën e mëposhtme, dalloni sesi këshilluesi përdor të tre shprehitë e këtij kapitulli, ndërsa që mbetet i vetëdijshëm për shprehitë e vëzhgimit të klientit. Këshilluesi fillon me një përmbledhje të intervistës së fundit. Dalloni që të tre shprehitë janë shpesh të dobishme në qartësimin e çështjeve më në detaje për të dy, klientin dhe këshilluesin.

Ana: Ne herën e fundit, Edi, po thoshim se ti nuk ishe i sigurt se çfarë doje të bëje. Ti kishe këtë punë interesante me udhëtime në të gjithë vendin, por gjithashtu kishe disa gjëra që të mbanin këtu. Ne po diskutonim disa detaje të punës dhe unë dallova sesa i kënaqur ishe ti për këtë. Mund të vazhdosh të më tregosh se çfarë ka ndodhur këtë javë? (Kjo është një përmbledhje e pikave kryesore të dikutuara më parë, të ndjekuar nga një pyetje e hapur për të mbajtur dialogun të hapur dhe për ta vazhduar më tej.)

Edi: Mirë, çfarë ka ndodhur që kur kemi folur herën e fundit, Ana, është se unë e fillova atë punë... dhe është shumë bukur. Rroga është më e lartë dhe është në Vlorë dhe unë gjithnjë kam dashur të jetoj në një vend me më tepër diell, dhe duket shumë mirë. Nga ana tjetër, familja nuk është shumë entuziaste për këtë. Ah...Alma i pëlqen të jetojë këtu në Shkodër. Është tipi i jetës që ajo pëlqen. Edhe fëmijët nuk duken të kënaqur...Unë erdha në shtëpi me një lajm të madh dhe asnjë nuk u përgjigj. Është si një gjendje e ndere.

Ana: Atëherë, ti je entuziast që kjo gjë të lëvizë, por ka disa çështje të tjera që duhen zgjidhur. (Ky perifrazim i shkurtër kap esencën e konfliktit, të paktën si është diskutuar deri tani. Përmban gjithashu edhe elementë të përballjes, në të identifikohen edhe papajtueshmëri midis Edit dhe familjes së tij.)

Edi: Po duket sikur po ndodhin dy gjëra. Puna duke mirë, por familja është vërtet e mërzitur. Unë kam menduar gjatë për këtë. Unë kam shumë shok këtu. Unë e kuptoj strehimi do të na kushtojë më tepër atje. Dhe...janë

shumë gjëra për të cilat duhet të vendosim...dhe pastaj vjen familja dhe komplikohet më shumë.

Ana: Komplikohet më shumë? (Kjo fjalë e vetme inkurajuese mund të pritet të prodhojë më tepër të folur tek Edi për kuptimin e fjalëve të tij. Inkurajuesit me një fjalë të vetme të bëra me një ton pyetës lehtësojnë të folurit më në thellësi të klientit.)

Edi: Po komplihet më shumë, se ajo që unë mendova kur mora vendimin javën e fundit. Po të merrja ofertën, do të shkoja patjetër. Tani situata duket më komplekse.

Ana: Pra është vërtet e vështirë të shkohet përpara dhe ta ndryshosh këtë. (Ky perifrazim kap esencën e asaj çfarë Edi ka thënë deri tani në intervistë. Ka disa dimensione të reflektimit të ndjenjave në perifrazim - "është vërtet e vështirë".)

Edi: Po, mendoj se ke qëlluar në shenjë. Unë kam menduar shumë, por...unë vërtet dua të shkoj...Unë në fakt nuk ndihem dhe aq mirë për zhvendosjen. E kam bërë dhe më parë. (Edi flet në një ton zëri më pak të sigurt. Ai po e sheh vendimin si më kompleks sesa kishte menduar në fillim. Dalloni që pothuaj çdo pohim i këshilluesit ka rezultuar në një "po,"duke treguar që këshilluesi është korrekt në perifrazimet e tij. Ju do të dalloni përdorim të shpeshtë nga ana e klientit të pohimeve pranuese kur perifrazimi është efektiv.)

Ana: Mund të më tregoni më tepër për këto mendime?

Edi: Unë po plakem, dhe fëmijët janë në shkollë të mesme. Mua më pëlqen shtëpia këtu, dhe në Vlorë është shtrenjtë. Nuk jam i sigurt se do të jeni të lumtur atje.

Ana: Ti nuk je i sigurt nëse do të jeni të lumtur atje. (Një inkurajues në formën e një ripohimi.)

Edi: Po do të jetë shumë përçarëse për të gjithë ne. Megjithatë nga ana tjetër, jam tmerrësisht i mërzitur me këtë punë. Unë ndihem se mund ta bëj qorrazi, (me symbyllur).

Ana: Me sy mbyllur? (inkurajues).

Edi: Këtu nuk ka shumë mundësira. Rroga është e mirë, por nuk më tërheq më.

Ana: Atëherë, ndërsa ishe i shqetësuar për jetën që do të përçahet, duket se je shumë i shqetësuar për faktin që je i mërzitur me situatën e tanishme. (Kjo perifrazë është më pak efektive sesa ajo e mëparshmja, derisa nuk përfshin dimensionin e mundshëm të konfliktit midis burrit e gruas. Megjithatë, por kjo mund të jetë e pranueshme, bile dhe e zgjuar, pasi konflikti mund të diskutohet më vonë.)

Edi: Po...(hezitues), mendoj se po. (Edi tregon se perifrazimi nuk ishte plotësisht në shenjë nëpërmjet tonit të zërit dhe hezitimit në të folur.)

Ana: Mund të më japësh ndonjë ide se çfarë do të duhej që kjo punë këtu të bëhej më interesante për ty? (Kjo pyetje e hapur ndjek Edin, i cili do të qëndrojë tek tema e Almës dhe hap diskutimin për mundësi të reja.)

Edi: E di si është puna, unë nuk shkoj dhe aq mirë me një koleg aty. Ai gjithmonë më kundërshton. Ai e ka shumë mirë me shefin. Nejse, kemi një lloj raporti, por jo ashtu si do të doja unë.

Ana: Ajo çfarë po thua tani është që vështirësitë në punë mund të jenë një motiv po aq i fortë për t'u larguar sa edhe avantazhet e shpërnguljes në Vlorë. Në të njëjtën kohë, ju pranoni se familja juaj do të qëndrojë këtu. Ndoshta do të ishte e dobishme që të ndalnim pak në këto dimensione të reja, për të cilat t'i po flisje. Por para se të vazhdojmë, më lejo të verifikoj nëse kam dëgjuar mirë deri tani.

Javën e fundit, ju thatë thatë i vendosur se nëse do ta fitonit punën, ju do ta merrnit atë. Tani duket se ju e keni punën që dëshironit, por një seri problemesh të reja kanë dalë. E rëndësishme midis tyre janë reagimet e familjes dhe reagimet tuaja për të lenë një vend dhe njerëz që ju pëlqeni.

Çështja të tilla si mërzitja me atë punë apo problemet me një koleg të punës, duket se janë motive të forta që ju të largoheni. Në filluam të flasim se çfarë duhet bërë për ta bërë punën këtu më të rehatshme. A të kam dëgjuar me korrektësi? A mund të hedhim një sy në këtë vend këtu?

Koment: Kjo përmbledhje sjell bashkë dy intervista dhe fokuson diskutime potenciale për fazën tjetër të intervistës. Siç ndodh shpesh, një "zgjedhje"e thjeshtë është bërë komplekse duke qenë se kanë dalë çështje më të thella. Akoma për t'u konsideruar janë konfliktet e mundshme në familje, mënyrat në të cilat vendi aktual i punës mund të bëhet më i kënaqshëm dhe eksplorime të mëtejshme në aspekte positive apo negative të një shpërnguljeje të mundshme.

Kjo pjesë interviste mund të duket si jorealiste, duke qenë se përdor shumë shprehi të dëgjimit reflektiv. Në fakt është një pjesë nga një intervistë e vërtetë. Është e mundur të angazhohet një klient plotësisht duke përdorur vetëm inkurajues, perifrazime dhe përmbledhje. Pyetjet e përdorura ndihmojnë të hapin fusha të reja ku, përsëri, të tre shprehitë mund të jenë të dobishme në qartësimin e çështjeve. Në sesionet tuaja praktike në fillim mund t'ju duket e vështirë të perifrazoni qoftë edhe një herë në një intervistë të shkurtër. Punoni të ndërtoni shprehitë tuaja, dhe do të çuditeni me fuqinë për të lehtësuar të tjerët të marrin vendimet e tyre - dhe me kontribut relativisht të vogël nga ana juaj. Këshilluesi ose intervistuesi i cili perifrazon, kërkon të shohë në mënyrë sa më të ndriçuar botën e klientit.

Leximi udhëzuese

Inkurajimi, perfrazimi dhe përmbledhja ndihmojnë klientin të qartësojë çështje dhe të lëvizë drejt një eksplorimi më të thellë në çështje dhe probleme të ndryshme. Të tre shprehitë janë të lidhura midis tyre, por secila ka qëllime dhe avantazhe të veçanta.

Inkurajimi

Si inkurajues janë përcaktuar lëvizja e kokës, gjestet e hapura, shprehjet pozitive të fytyrës që inkurajojnë klientin të vazhdojë të flasë. Shprehjet verbale minimale si "Ummm" dhe "Uh-huh" kanë të njëjtin efekt. Heshtja, e shoqëruar nga komunikimi joverbal i përshtatshëm, mund të jetë një tjetër mënyrë inkurajimi. Të gjitha këto inkurajime ndikojnë drejtimin e të folurit të klientit minimalisht:klientët thjesht inkurajohen të vazhdojnë të folurit.

Ripohimet dhe përsëritjet e fjalëve çelës, nga ana tjetër kanë më tepër ndikim në drejtimin e progresit të klientit. Shohim pohimin e klientit më poshtë:

"Dhe më pas ndodhi përsëri. Shitësi I ushqimores më pa me të keq (shtrembër) dhe unë u zemërova. M'u kujtua puna ime e fundit, kur unë pata aq shumë shqetësime dhe probleme. Pse e kanë gjithnjë me mua?"

Vini re ka disa fjalë çelës në këtë pohim, përsëritja e secilës prej tyre do të tentojë të udhëheqë intervistën në një drejtim krejt të ndryshëm. Këshilluesi mund të përdorë shprehje inkurajuese të ndryshme me një ton zëri pyetës ("I zemëruar" "Puna e fundit?" "Vështirësitë për ta kapërcyer?" "Me ju?"), dhe në çdo rast klienti do të lëvizte në drejtime të ndryshme dhe flasë për probleme të ndryshme. Këto

inkurajues të shkurtër janë një formë e vëmendjes përzgjedhëse nga ana e këshilluesit dhe trajtojnë intervistën më tepër sesa do të sugjeronte një vëzhgim i rastësishëm. Është e rëndësishme që ju të dalloni modelin tuaj të përgjigjeve inkurajuese me një fjalë të vetme; ju mund të drejtoni klientët më shumë sesa mendoni.

Një ripohim (rideklarim) është gjithashtu një tjetër lloj inkurajimi, në të cilin intervistuesi përsërit fraza të shkurtra ("Shitësi ju pa shtrembër""Ju u zemëruat""Ju pyesni se pse e kishin gjithnjë me ju"). Ashtu si inkurajimet e vogla, tipet e ndryshme të ripohimeve udhëheqin klientin në drejtime të ndryshme. Këto të fundit mund të përdoren me ton zëri pyetës; dhe pastaj ato funksionojnë si inkurajues me një fjalë të vetme. Kur ata thjesht përsërisin fjalët e klientit, ata funksionojnë më tepër si perifrazime të shkurtra. Në atë rast nxjerrin në evidencë pika të shënuara nga këshilluesi apo intervistuesi, por tentojnë të mbyllin diskutimin: toni vokal mund të përcaktojë dallimin.

Do të ishte e dobishme në qoftë se ju do të rilexoni paragrafin më lart, duke folur me zë të lartë për inkurajuesit dhe ripohimet. Përdorni ton vokal të ndryshëm dhe dalloni sesi stili juaj verbal mund të lehtësojë të folurit e të tjerëve ose të ndërpresë ata.

Të gjithë tipet e inkurajuesve lehtësojnë të folurin e klientit përveç se kur përdoren me tepricë ose përdoren keq. Miratimet me kokë, gjestet dhe përsëritja e fjalëve në mënyrë të tepruar mund ta mërzisë klientin dhe ta frustrojë atë. Nga vëzhgimet e shumë intervistuesve, ne dimë që përdorimi i shumë inkurajuesve mund të duket si joshprehëse. Inkurajuesit e përdorur mirë ndihmojnë të ruajnë rrjedhën e bashkëbisedimit dhe vazhdimisht komunikojnë që klienti ka qenë i dëgjuar.

Perifrazimi

Në pamje të parë, perifrazimi duket si një shprehi e thjeshtë, vetëm pak më komplekse se inkurajimi. Në ripohimet dhe inkurajimet, fjali ekzakte dhe fraza i kthehen klientit, por në formë të shkurtuara dhe më të qartë. Në qoftë se do të jeni i zoti t'i jepni klientit një perifrazim të kujdesshëm, ju mund të merrni shpërblimin me një "Ashtu është"ose "Po...", dhe klienti do të vazhdojë të zbulojë problemin apo çështjen më në thellësi. Përveç kësaj, perifrazimi i kujdesshëm do të ndihmojë klientin të mos përsërisë historinë. Disa klientë kanë probleme komplekse të cilat asnjeri nuk ka denjuar t'i dëgjojë me kujdes, dhe ata kanë nevojë të tregojnë historinë e tyre disa herë, derisa dikush t'u tregojë që ata kanë qenë të dëgjuar qartë. Në momentin që ata ndjejnë se janë dëgjuar, ata shpesh janë në gjendje të vazhdojnë në një temë të re. Qëllimi i perifrazimit është lehtësimi i eksplorimit të klientit dhe sqarimi i çështjes. Toni i zërit tuaj dhe gjuha trupore që shoqëron perifrazimin, gjithashtu i tregon klientit nëse ju jeni i interesuar në dëgjimin më në thellësi ose dëshironi që klienti të vazhdojë përpara.

Si të perifrazoni? Shprehitë e vëzhgimit të klientit janë të rëndësishme në perifrazimin e kujdesshëm. Ju keni nevojë të dëgjoni fjali të rëndësishme të klientit dhe t'i përdorni ato në perifrazimin tuaj në atë masë që klienti i përdor ato. Aspekte të tjera të perifrazimit mund të jenë në fjalët tuaja, por idetë dhe konceptet kryesore duhet të reflektojnë këndvështrimin e klientit dhe jo tuajën.

Një perifrazim i kujdesshëm, zakonisht konsiston në katër dimensione:

1. Përdorimi i një *trungu fjalie*, disa aspekte të mënyrës së marrjes informacionit nga klienti. Klientë vizualë tentojnë të përgjigjen më mirë me fjalë vizuale (*Duket* sikur ju po thoni që ju e *shihni* situatën nga ky kënd*vështrim*...); klientët auditivë përgjigjen më mirë ndaj fjalëve tonale ("Me sa ju dëgjova, ..."); dhe klientët kinestetikë përpiqen ndaj fjalëve ndjesore ("Kështu situata ju prek si... dhe si ju prek/ndikon?). Me shumë klientë një përzierje e të tre llojeve të fjalëve mund të jetë më e fuqishme. Një trung, sigurisht, nuk është gjithnjë i domosdoshëm.

2. *Fjalët çelës* dhe *sistemet ndërtuese(konstruktive)* të përdorura nga klienti për të përshkruar një situatë ose person. Përsëri, duke u përqendruar tek shprehitë e vëzhgimit të klientit, përpjekja është të përfshihen idetë kryesore që vijnë nga klienti dhe disa nga fjalët e tij ekzakte. Ky aspekt i perifrazimit është nganjëherë i ngatërruesnëm me ripohimin inkurajues. Një ripohim, gjithsesi, është pothuaj krejtësisht në fjalët e klientit dhe mbulon vetëm sasi të kufizuara materiali.

3. *Esenca e çfarë klienti ka* thënë në formë të përmbledhur. Në këtë rast, ndodh që të manifestohet shprehia e këshilluesit në transformimin e pohimeve nganjëherë konfuze të klientit dhe pohime të kuptimshme dhe të qarta. Këshilluesi ka detyrën e vështirë që t'u qëndrojë besnikë ideve të klientit, por jo t'i përsërisë ato në mënyrë të përpiktë.

4. Një *verifikim* për kujdesin. Verifikimi përbën një pyetje e shkurtër në fund të perifrazimit, duke i kërkuar klientit *feed-back*, nëse perifrazimi (ose përmbledhja apo shprehi tjetër) ishte korrekte dhe e dobishme. Disa shembuj të verifikimeve përfshijnë "A po ju dëgjoj me korrektësi?""A ishte pak a shumë kështu?""A ndjen se kjo afrohet me situatën?"Është gjithashtu e mundur të perifrazohet me një verifikim të mirëkuptueshëm, duke ngritur zërin në fund të fjalisë, sikur perifrazimi të kish qenë një pyetje.

Këtu kemi një pohim të klientit të ndjekur nga një model inkurajuesish me fjalë çelës, ripohime dhe perifrazime:

"Jam tmerrësisht i shqetësuar për gruan time. Ajo ka këtë ndjesi që duhet të dalë nga shtëpia, të shohë botën dhe të fillojë një punë. Unë jam ai që mbaj familjen dhe mendoj se kam të ardhura të mira. Fëmijët e shohin Zanën si nënë perfekte dhe unë po ashtu. Por natën e fundit, ne vërtet e pamë këtë problem ndryshe dhe patëm një sherr të madh."

- Inkurajues me fjalë çelës:"Sherr?""Tmerrësisht i shqetësuar?"
- Inkurajues me ripohim:"Ju jeni tmerrësisht i shqetësuar për gruan tuaj.""Ajo është një nënë perfekte.""Ju patët një sherr të madh."
- Perifrazim: "Më lër të shoh nëse mund të përshkruaj situatën. Ju jeni i shqetësuar për gruan tuaj perfekte e cila dëshiron të punojë, edhe pse ju keni të ardhura të mira, gjë që ka çuar në një sherr të tmerrshëm. A është kështu si e shihni ju?"

Ky shembull tregon që inkurajuesit me fjalë çelës, ripohimet dhe perifrazimet janë të gjitha pika të ndryshme të një vazhdimësie. Në secilin rast theksimi është në dëgjimin e klientit dhe dhënien e feedback-ut në gjërat që janë thënë. Të dyja, perifrazimet e shkurtra dhe inkurajuesit më të gjatë me fjalë çelës do t'i ngjajnë ripohimeve. Një perifrazim i gjatë është afër me një përmbledhje. Të gjitha mund të jenë të rëndësishme në një intervistë; ose ato mund të jenë të tepruara.

Kutia 5-1 Shprehitë e dëgjimit dhe fëmijët

Shprehitë e dëgjimit dhe vëzhgimit janë të rëndësishme të përdoren me fëmijët. Fëmijëve shpesh në jetën e përditshme u thuhet se çfarë të bëjnë. Në qoftë se i dëgjojmë ata dhe ndërtimin e botës, realitetit nga ana e tyre, ne do të mund të përforcojmë cilësitë unike të tyre dhe t'i ndihmojmë ata të zhvillojnë besim tek vetja dhe vlerat e tyre.

Këtu do të gjeni disa momente shumë të rëndësishme në shprehitë e dëgjimit të fëmijëve:

(vazhdon)

Ndjekja

Shmangni vështrimin poshtë tek fëmijët; Kurdo e mundur, flisni me ta në nivelin e tyre. Kjo mund të jetë të uleni me ta në tokë ose në një karrige të vogël. Energjia e tyre është e tillë, saqë ndihmon nëse kanë ndonjë gjë tjetër për të bërë me duart e tyre, ndoshta duke i lejuar ata të vizatojnë ose luajnë, ndërsa janë duke folur me ju. Përgatituni për më tepër kërcime nga tema sesa me të rriturit, por përdorni shprehi të ndjekjes më pas, në mënyrë që t'i ktheni në çështje kritike që nevojitet të diskutohen.

Pyetjet

Përdorni fjali të shkurtra, fjalë të thjeshta dhe stil konkret të gjuhës, duke shmangur abstraksionet. Fëmijët mund të kenë vështirësi me pyetje të hapura të përgjithshme si për shembull "Mund të më tregosh përgjithësisht çfarë ndodhi?"Zbërtheni këto pyetje të përgjithshme abstrakte në gjuhë konkrete dhe situacionale duke përdorur një përzjerje të pyetjeve të hapura dhe të mbyllura si për shembull, "Ku ishe ti kur ndodhi sherri?""Çfarë po ndodhte pak para se të plaste sherri?" "Po më pas çfarë ndodhi?"Si u ndje ai?""A ishte ajo e zemëruar?""Çfarë ndodhi më pas?". Në pyetjen e fëmijëve për tema prekëse, jini veçanërisht të kujdesshëm me pyetjet e mbyllura udhëheqëse. Kërkoni të merrni perspektivën e tyre dhe jo tuajën.

Inkurajimi, perifrazimi dhe përmbledhja

Mësueset efektive të shkollës fillore përdorin këto shprehi në mënyrë të vazhdueshme, veçanërisht perifrazimin dhe inkurajimin. Kërkoni një mësues kompetent dhe vëzhgojeni për veten tuaj. Këto shprehi, të shoqëruara me ndjekje dhe pyetje të mira, janë shumë të rëndësishme në të ndihmuarit e fëmijëve për të thënë historitë e tyre.

Çështje të tjera

Siguroni një atmosferë që është e përshtatshme për fëmijët me karrige të vogla dhe objekte interesante. Ngrohtësia dhe pëlqimi është i rëndësishëm për fëmijët. Përdorni emra në vend të përemrave, duke qenë se fëmijët shpesh konfuzohen kur janë nën stres (ashtu dhe si shumë të rritur). Kapitulli 11, mbi shprehitë zhvilluese, do t'iu ndihmojë më tej me gjuhën konkrete dhe teknikat për intervistim.

Përmbledhja

Përmbledhje zhvillohet me të njëjtën vazhdimësi si dhe perifrazimet, inkurajimet, ripohimi. Përmbledhja, megjithatë, përfshin një periudhë më të gjatë të bashkëbisedimit, nganjëherë mund të mbulojë një intervistë të tërë ose vetëm një çështje të diskutuar nga klienti në disa intervista.

Në një përmbledhje intervistuesi ndjek me komente verbale dhe joverbale të klientit për një periudhë kohe dhe më pas ndjek në mënyrë përzgjedhëse dimensione dhe koncepte, duke i ripohuar ato për klientin sa më me kujdes që të jetë e mundur. Në fund një verifikim është pjesë e rëndësishme e përmbledhjes.

Për të filluar një sesion:

"Le të shohim, herën e fundit ne folëm për ndjenjat e tua kundrejt vjehrrës tënde dhe diskutuam për grindjen që pate me të në kohën kur lindi bebja jote. Ti e pe veten si fajtore edhe në ankth. Që atëherë nuk keni shkuar dhe aq mirë. Ne gjithashtu diskutuam për një plan veprimesh për sot. Si shkoi ai?

Në mes të intervistës:

Deri këtu, kam parë që plani nuk ka shkuar dhe aq mirë. Ti u ndjeve përsëri fajtore kur ideja t'u duk si manipuluese. Gjithsesi një ide funksionoi. Ti ishe në gjendje të flisje me të për kopshtin e saj dhe ishte hera e parë që ju ishit të aftë të flisnit për diçka pa u grindur. Ti e shikon mundësinë e ndjekjes së një plani javën që vjen. A ishte kështu?

Në fund të intervistës:

"Në këtë intervistë ne kemi riparë ndjenjat e tua kundrejt vjehrrës më në detaje. Disa nga gjërat e mëposhtme dolën në pah:Së pari, plani ynë nuk funksionoi plotësisht, por ti ishe në gjendje për të folur për diçka pa bërtitur. Siç folëm, ne identifikuam disa sjellje nga ana jote që mund të ndryshohen. Ato përfshijnë:kontakt më i mirë me sy, më tepër qetësim, dhe ndryshim të temës kur e shikon veten se po nxehesh. Më pëlqeu në fund ideja jote që të flisje me vjehrrin tënd. A u përmblodhën të gjitha?

PËRMBLEDHJE

Shprehitë e inkurajimit janë veçanërisht të rëndësishme në ndihmën e klientit për të vazhduar, për t'u hapur dhe për të folur më lirisht. Perifrazimi dhe përmbledhja do të komunikojnë faktin që klienti është dëgjuar, duke lejuar shpjegimin më në thellësi. Përdorimi i një balance delikate midis fjalëve të klientit dhe tuajat është e rëndësishme. Nëse ju do të jeni shumë afër fjalëve të klientit, mund të rrezikoni të bëni papagallin dhe fitohet shumë pak. Nëse ju jeni shumë larg atyre çfarë klienti ka thënë, ju mund të jeni fajtor për imponimin e ideve tuaja në botën e klientit. Një stil i kujdesshëm në perifrazim është i rëndësishëm për këshilluesin ose intervistuesin, i cili kërkon të zhvillojë empati me klientin.

Kutia 5-2 Pika kyçe

Pse?

Klientët kanë nevojë të dinë se janë dëgjuar. Ndjekja, të pyeturit dhe shprehi të tjera ndihmojnë klientin të hapet, por dëgjimi i kujdesshëm nëpërmjet shprehisë së inkurajimit, perifrazimit dhe përmbledhjes nevojitet për të komunikuar që ju në të vërtetë keni dëgjuar plotësisht personin tjetër.

Çfarë?

Tre shprehi të dëgjimit të kujdesshëm ndihmojnë komunikimin e aftësisë për të ndjekur:

1. *Inkurajuesit* janë një variacion e mjeteve verbale dhe joverbale që mund të përdorë këshilluesi ose intervistuesi për të inkurajuar të tjerët të vazhdojnë të flasin. Ata përfshijnë tundje koke, një dorë e hapur e drejtuar para, "Uh-huh", dhe përsëritja e thjeshtë e fjalëve çelës që ka përmendur klienti.
2. *Perifrazimet* kthejnë tek klienti thelbin e gjërave që sapo janë thënë duke shkurtuar dhe qartësuar komentet e klientit. Perifrazimi nuk është përsëritja si papagall; është përdorimi i disa nga fjalëve tuaja plus fjalët më të rëndësishme të klientit.
3. *Përmbledhjet* janë të ngjashme me perifrazimet përveçse në to përfshihet një kohë më e gjatë dhe më shumë informacion. Përmbledhjet mund të përdoren për të filluar ose mbaruar një intervistë, për tranzicion në një temë të re, ose për të siguruar qartësi në çështjet apo pohimet e gjata dhe komplekse të klientit.

Si?

Inkurajuesit sapo janë përshkruar. Është e rëndësishme të shtohet që të ashtuquajturat përsëritje të thjeshta të fjalëve çelës janë të rëndësishme të shfaqen që në fillim. Fjalët çelës që i përsërisim për klientin zakonisht çojnë në një përpunim më në detaje të kuptimit të asaj fjale për të. Intervistuesit dhe këshilluesit e gjejnë interesante atë dhe nganjëherë sfidojnë për të dalluar modelet e tyre të vëmendjes përzgjedhëse, kur përdorin këtë shprehi "të thjeshtë".

Perifrazimi përfshin katër dimensione:

1. Përdorimi i *një trung fjalie*, kur është e mundur, disa nga mënyrat e marrjes së informacionit nga klienti:vizuale, auditive dhe kinestetike ("Ju duket se po thoni...").
2. *Përshkruesit dhe konceptet çelës* të përdorura nga klienti për të përshkruar situatën ose personin. Përdorni fjalë e vetë klientit për gjëra të rëndësishme.
3. *Esenca e atyre çfarë klienti ka thënë* në mënyrë të përmbledhur. Intervistuesi transformon një pohim konfuz të zgjatur ose një seri pohimesh në forma relativisht të shkurtra.
4. Një *verifikim* për kujdesin. Në mënyrë implicite ose eksplicite, intervistuesi verifikon për të parë nëse dëgjimi ka qenë i kujdesshëm ("A po ju dëgjoj me korrektësi?")

Me kë?

Këto shprehi janë të dobishme me çdo klient. Megjithatë, disa mund ta konsiderojnë përsëritjen të lodhshme dhe mund të pyesin "Po unë sapo e thashë këtë?"Për rrjedhim, kur ju përdorni shprehirë ju duhet të vini në përdorim dhe shprehitë e vëzhgimit të klientit.

Dhe?

Të gjitha këto shprehi përfshijnë dëgjimin aktiv, inkurajimin e të tjerëve për folur lirisht. Ato komunikojnë interesin tuaj dhe ndihmojnë për të qartësuar botën e klientit për të dy, ju dhe klientin. Kjo shprehi është një nga më të vështirat në përqasjen e mikrotrainimit për shumë njerëz.
Para se të punoni për kohë të gjatë ose në thellësi me çdo klient, është zgjuarsi të eksplorohet konteksti i përgjithshëm i situatës së tyre jetësore. "A jeni nën mjekim?""Çfarë po ndodh me familjen tuaj?""A po ju ndodh ndonjë gjë fizikisht?"(Referojini ata tek mjeku, nëse faktorët fizikë duken të rëndësishëm.) "Si po shkon jeta juaj në përgjithësi?"Pyetje të hapura si këto nevojitet të konsiderohen si pjesë e një marrëdhënie ndihme serioze.

Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim

3 Aftësitë e inkurajimit, perifrazimit dhe përmbledhjes janë shumë më pak kontestuese sesa pyetjet. Virtualisht të gjitha teoritë intervistuese rekomandojnë dhe nxisin këto aftësi kyçe të dëgjimit aktiv.

Praktikë individuale.

Ushtrimi 1: Identifikimi i aftësive

Cilën nga të mëposhtmet do ta identifikoni si inkurajuese (I), si e ripërsëritshme (R), si perifrazuese (P), ose si përmbledhëse (P)? Mbani të qartë që ripërsëritëset janë konsideruar si variant i inkurajueseve.

__I__ "Uh-huh"
__I__ Qetësi, me gjuhën trupore lehtësuese.
__R__ "E frikshme?"
__R__ "Ndërrove mendje?"
__R__ "Mos do doje të ktheheshe në kolegj?"
__R__ "Unë dëgjova që po thoje që kishe ndërruar mendje, që ti po e konsideron faktin e kthimit në kolegj, por financimi mund të jetë një problem serioz. Apo jo?"
__Përmbl.__ "Në intervistën e fundit, ne folëm për kthimin tënd në kolegj dhe për disa nga ndjenjat e tua të ngatërruara për të, dhe ne ramë dakord që ti do përpiqeshe të vizitoje kampin e motrës për ta parë atë përsëri."

Ushtrim 2: Krijoni inkurajime, ripërsëritje, perifrazime dhe përmbledhje të shkruara.

"Sapo u ndava me Denin. S'mund ta duroja pijen e tij më gjatë. Ishte shumë mirë kur ai ishte esëll, por s'ishte shpesh ashtu. Më linte shpesh vetëm. Unë se di sesi do t'ia bëj për lekë për fëmijët, pale ku të filloj të kërkoj punë."

Shkruani 3 lloje të ndryshme të inkurajuesve minimalë për këtë pohim të klientes:

Uh-huh - [illegible], tundje koke, më shembje inkurajimi vetem

Shkruani një ripohim.

S'mund ta duronit pyjen e tij më gjatë.

Shkruani një perifrazim (të përfshihet një ripohim):

Më fort të [illegible] nga s'mund ta përshtatuj situaten, [illegible] sapo jeni ndarë me [illegible] se nuk mund ta duronit më pyjen e tij.

Shkruani një përmbledhje (krijoni të dhëna duke imagjinuar intervista të mëparshme):

B. "Dhe mbi të gjitha këto, ne jemi të shqetësuar për të patur një fëmijë. Kemi disa muaj që përpiqemi, por pa sukses. Po mendojmë të shkojmë te një doktor por s'kemi sigurimet shëndetësore."

Shkruani 3 lloje të ndryshme të inkurajuesve, minimale për këtë deklaratë të klientes:

Shkruani një ripohim.

Shkruani një perifrazim (të përfshihet një ripohim):

Shkruani një përmbledhje (krijoni të dhëna duke imagjinuar intervista të mëparshme):

C. "Po, ashtu si po thoja, lëvizja është një problem i madh. Që kur humba punën, gjërat s'kanë vajtur mirë. S'ka asnjë gjë këtu për mua që të punoj. Jam 45 vjeç dhe ata s'duken fare të interesuar për mua."

Shkruani 3 lloje të ndryshme të inkurajuesve, minimale për këtë pohim të klientes:

Shkruani një ripohim.

Shkruani një perifrazim (të përfshihet një ripohim):

Shkruani një përmbledhje (krijoni të dhëna duke imagjinuar intervista të mëparshme):

Ushtrimi 3. Vëzhgimi

Përdorni fletët e feedback-ut për këtë kapitull dhe vëzhgoni një "intervistë":gjatë javëve që vijnë, vëzhgoni biseda për përdorimin e inkurajimeve, perifrazimeve, ripërsëritëseve dhe përmbledhjeve. Një gjë që ju mund të shpresoni të gjeni është që këto aftësi nuk janë të përdorura shumë shpesh në biseda, nëpërmjet spetakleve televizive përdoren gjatë gjithë kohës. Vini re përveç vëzhgimeve tuaja edhe ndikimin e aftësive te "klienti".

Ushtrimi 4: Praktikimi i aftësive në vende të tjera

Inkurajuese. Gjatë bisedës me shokët, ose në intervistën tënde, qëllimisht përdorni fjalë të vetme inkurajuese dhe ripohime të shkurtra. Shiko ndikimin e tyre te pjesëmarja dhe interesi i shokut. Ju mund të vini re që rrjedha e bisedës ndryshon në varësi të inkurajimeve të shkurtra. Përmblidhni disa nga vëzhgimet tuaja këtu.

Perifrazuese dhe përmbledhëse. Vazhdoni praktikimin e vëzhgimit të aftësive të klientit të kapitullit 4. Vini re fjalët kyçe që njerëzit e tjerë përdorin dhe mënyrat e tyre primare për të marrë informacion (vizual, auditor ose kinestetik), dhe perifrazojini atyre atë që kanë thënë. Ndonjëherë perifrazimi do të sjellë biseda dhe diskutime të mëtejshme; disa herë të tjera mund të mbyllë një çështje dhe t'i paraprijë një ndryshimi në diskutim. Toni i perifrazimit duhet të jetë i prerë. Një pyetësor linguistik në fund të perifrazimit tenton të sjellë biseda të tjera ndërsa në kontrast, një ndarje linguistike (veçanërisht n.q.s. është e shoqëruar me përzgjedhje), tenton të mbyllë fare diskutimin, duke e lënë personin tjetër të ndihet keq. Përzgjedhja mund tju plotësojë me të dhëna të dobishme mbi korrektësinë e perifrazës dhe përmbledhjes tënde. Përmblidhni vëzhgimet tuaja më të rëndësishme këtu.

Grupe sistematike praktike

Përvoja ka treguar se shprehitë e këtij kapitulli janë shpesh të vështira për t'u përmbushur. Është e thjeshtë të kthesh përgjigje të asaj që personi tjetër thotë, por ta bësh atë me shumë kujdes, në mënyrë që klienti të ndihet me të vërtetë i prekur, është tjetër çështje.

Hapi 1: Ndahuni në grupe praktike.

Hapi 2: Zgjidhni një lider grupi.

Hapi 3: Caktoni role për sesionin e parë praktik.

- Klient
- Intervistues
- Vëzhgues 1
- Vëzhgues 2

Hapi 4: *Planifikimi.* Vendosni dhe caktoni qëllime të qarta për sesionet praktike. Intervistuesi duhet të planifikojë një improvizim roli, në të cilën pyetjet e hapura janë përdorur për të arritur të problemi i klientit. Pasi është bërë kjo, përdorni inkurajuesit për të ndihmuar që të dalin më shumë detaje dhe kuptime më të thella. Përdorni më shumë pyetje të hapura e të mbyllura sipas rastit, por kushtojini vëmendje të veçantë perifrazimit dhe inkurajimit. Përfundoje intervistën me një përmbledhje (kjo shpesh harrohet). Kontrolloni korektësinë e përmbledhjes tuaj me një kontroll të shpejtë ("A e dëgjova si duhet?").

Për një përmbushje të vërtetë, kërkoni të përdorni vetëm 3 shprehitë e këtij kapitulli dhe përdorini pyetjet vetëm si mundësinë e fundit.

Idealisht, çështja për këtë sesion praktike duhet të vazhdojë në praktikën e reflektimit të ndjenjave të kapitullit tjetër. Kështu që ju do të keni mundësinë të punoni me të njëjtin problem ose të përqendroheni duke theksuar 2 lloj fusha të ndryshme aftësish.

Zgjidhni çështjen për praktik me kujdes të veçantë, aty konsideroni të mëposhtmet secilën që përfshin vëzhgimin e mospërputhjeve ndërpersonale ose intrapersonale.

- Dicka ose dikush drejt të cilit kam konfliktuar ndjenjat. Ndjenjat pozitive e negative kundrejt prindërve të mi ose personave të tjerë të rëndësishëm për mua.
- Urimet e përziera të gjërave të mia të punës, komunitetit afër shtëpisë, ose zonës së vendit.
- Një konflikt për një vendim që i përket punës, shkollës ose një rasti më të madh.

Vëzhguesi duhet të përdorë planifikimin e kohës për të ekzaminuar format e feedbackut dhe për të planifikuar intervistën e tyre personale.

Hapi 5: *Zhvilloni sesione praktike 3 minutëshe.*

Hapi 6: *Rishikoni sesionet praktike dhe siguroni feedback për intervistuesit për 12 minuta.*

Kujdesu që të përdorësh fedbackun e ngushtë për të nxitur faktin që deklaratat e intervistuesit janë të vlefshme për diskutim. Kjo mënyrë siguron një pjesë të vlefshme të sesionit. e cila në mënyrë të mirë lehtëson diskutimin. N.q.se keni kasetë. filloni dhe ndaloni kasetën me ndërprerje dhe kthejeni atë për të dëgjuar dhe vëzhguar pika të rëndësishme të intervistës. A i arriti intervistuesi qëllimet e saj ose të tij? Në çfarë niveli u tregua ndikimi?

Hapi 7: *Ndërroni rolet.*

Disa këshilla të përgjithshme për t'u kujtuar.
Është e rëndësishme që klienti të flasë lirshëm në këto role-play. Meqenëse ju jeni bërë më i besueshëm në praktikat e sesioneve. ju do doni që klientët tuaj të bëhen më të "vështirë", në mënyrë që ju të testoni shprehitë tuaja në situata më stresuese. Ju do kuptoni që me klientët e vështirë shpesh mund të punohet më lehtë, pasi ata e ndjejnë që janë dëgjuar nga dikush.

Inkurajimi, perifrazimi dhe përmbledhja e *feedback-ut* të ngushtë

_______________ (data)

(Emri i intervistuesit) (Emri i Personit që po mbush formularin)

Udhëzime: Shkruani më poshtë sa më shumë që mundeni nga çdo pohim i këshilluesit. Pastaj klasifikoni ripohimet si një pyetje, një inkurajues, një perifrazues ose tjetër. Cakto secilën nga 3 shprehitë e fundit në një shkallë nga 1(e ulëta) te 5 (e larta) për nga saktësia e tyre.

	Pyetjet e hapjes	Pyetjet e mbyllies	Inkurajuese	Perifrazuese	Përmbledhëse	Të tjera	Përgjindjet e sakta
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

1. Cilat ishin mospërputhjet kyçe që tregoi klienti?

2. Vëzhgime të përgjithshme të intervistës.

Vetëvlerësimi dhe follow-up

1. Është perifrazimi një shprehi që ju e kishit që nga e kaluara?
Ishit në dijeni të ndikimit të tij? Inkurajimit? Përmbledhjes? Koment.

2. Fuqia e inkurajimit, perifrazimit dhe përmbledhjes.
Çfarë kompetenca specifike keni patur? Siguroni evidenca për çdo nivel kontrolli në hapësirën e siguruar ose nëpërmjet regjistrimit ose vidiokasetave, rasteve të studimit ose demostrimeve të lidhura me të.

Identifikimi. Ti do jesh e aftë të identifikosh dhe të diferencosh midis inkurajimit, ripohimit, perifrazimit dhe përmbledhjes në një intervistë. Ti do vësh re ndikimin që kanë ato te klienti.

- ❑ Mundësia për të klasifikuar dhe diferencuar shprehitë.
- ❑ Mundësia për të vënë re ndikimin që kanë shprehitë tek klienti.

Mjeshtëritë kryesore. Ti do jesh në gjendje të demostrosh përdorimin e inkurajimit, perifrazimit dhe përmbledhjes në intervistë.

- ❑ Mundësia për të përdorur shprehitë në një intervistë me role-play.
- ❑ Mundësia për t'i përdorur këto aftësi në situata të jetës së përditshme

Mjeshtëritë aktive. Ti do jesh në gjendje ti përdorësh këto shprehi në intervistë dhe (1) nëpërmjet përdorimit të inkurajuesve dhe ripohimeve lehtësuese ndërkohë që klienti flet mbi një çështje; (2) perifrazoni me kujdes atë që klienti ka thënë dhe nëpërmjet përdorimit të shprehive, inkurajojni edhe pse flet ose ndërmerrni një çështje të re; (3) përmblidhni me kujdes atë që klienti ka thënë dhe nëpërmjet përmbledhjes filloni intervistën, siguroni strukturën në pika kyçe në këtë sesion dhe mbuloni intervistën deri në fund.

Siguroni të dhëna të mjeshtërisë tuaj në secilën nga të mëposhtmet, në mënyrë të shkruar apo me materiale të regjistruara.

❑ A ke mundësi të përdorësh një sërë inkurajimesh joverbale (lëvizje me kokë, me trup e si këto) në mënyrë të atillë që ato ta inkurajojnë klientin të flasë?

❑ A mundesh ti nëpërmjet fjalëve të vetme inkurajuese ose ripohimeve të shkurtra, të asistosh klientin që të flasë më në thellësi dhe me detaje për fusha e çështje specifike?

❑ Duke ndryshuar fjalën e vetme inkurajuese apo ripohimin e shkurtër, mund ta ndryshoni përmbajtjen e asaj që po flet klienti?

❑ Nëpërnjet perifrazimit të kujdesshëm a mund ta inkurajoni klientin të flasë përveçse për një çështje?

❑ Nëpërmjet një perifrazimi të kujdesshëm a mund t'ia ndërprisni përsëritjen e panevojshme një klienti dhe të kaloni në çështje të tjera të diskutimit?

❑ A je në gjendje të dallosh një perifrazim të kujdesshëm nga ai i pakujdesshmi dhe të ndryshoni perifrazimin kur vini re pakujdesi?

❑ A jeni në gjendje të përmblidhni me kujdes rreshtat kryesorë të një diskutimi të klientit dhe t'i përdorni këto të dhëna për të siguruar vazhdimin?

❑ Një përmbledhje në fillim të intervistës kur është e nevojshme

❑ Nje përmbledhje të vazhdueshme për të sqaruar dhe organizuar atë qe klienti ka thënë.

❑ Përmbledhje për të mbyllur seksionet e intervistës ose organizuar komplet intervistën.

Mjeshtëritë e të mësuarit. A jeni në gjendje t'ua mësoni këto aftësi të tjerëve, me kompetenca demostruese në pjesët e tyre? Në të mësuarit e këtyre aftësive klientëve ti po ndan një kompetencë të rëndësishme jetësore. Gratë kanë nevojë të dinë që ato janë dëgjuar nga burrat e tyre dhe e anasjellta. Të punësuarit kanë nevojë të dinë që idetë e tyre janë dëgjuar nga të tjerët. Një aftësi natyrore e mësuesit efektiv të elementares vazhdimisht perifrazon dhe inkurajon fëmijët. Shumë nga klientët tuaj do të përfitojnë nga mësimi i këtyre aftësive, të cilat rezultojnë në familje më të mira, punë më të mira dhe në komunikimin ndërpersonal.

---

3. A jeni dakord me këtë theksim të fortë që ky kapitull i bën rëndësisë së dëgjimit të të tjerëve me kujdes dhe inkurajimi i tyre për të folur më shumë në thellësi për çështjet?

Në përsëritje si ndiheni, kjo shprehi a përshtatet me stilin tënd natyror?

Është veçanërisht e rëndësishme që të kujtoni se çdo punë individuale nëpërmjet ndryshimit sipas mënyrës së tij ose të saj personale. Ju do të keni disa klientë të cilët lëvizin shpejt gjatë 5 niveleve në një seancë. Klientë të tjerë mund të lëvizin më ngadalë. N.q.s. ju punoni me një reagim të madh stresimi kundrejt humbjes së një personi të dashur ose humbjes së një rasti të madh sinjifikativ si lënia e pijes, mos prisni që klientët t'u përgjigjen përballjeve kaq shpejt.

Kapitulli 6

Identifikimi i ndjenjave dhe reflektimi mbi to; baza e përvojës së klientit

Si mund t'ju ndihmojë ju dhe klientin tuaj reflektimi i ndjenjave?

Funksioni kryesor

Fjalët dhe sjelljet kryesore të klientit përfaqësojnë ndjenja dhe emocione. Qëllimi i reflektimit është t'i bëjë këto emocione shpesh të fshehta dhe të heshtura, të ditura dhe të qarta për klientin.

Funksionet dytësore

Njohuritë dhe aftësitë mbi reflektimin e ndjenjave pasqyrohen në:

- Identifikimin e aspekteve specifike të botës emocionale të klientit.
- Të kuptuarit se shumica e klientëve kanë ndjenja ambivalente të paqarta ndaj ndodhive të ndryshme apo personave. Ju mund të përdorni këtë aftësi për të klasifikuar këto ndjenja dhe mendime komplekse.
- Ndihmon këshilluesin dhe klientin të mbështeten herë pas here në përvoja bazë. Gjatë intervistimit, mund të ndeshet një tendencë për të intelektualizuar dhe racionalizuar gjithshka që thuhet duke iu shmangur kështu qëllimeve dhe ndjenjave bazë.

PREZANTIM

"Unë ndihem i rënë moralisht tani". Sapo u informova mbi refuzimin e aplikimit tim në universitet. Tani nuk e di se çfarë të bëj. Kam provuar gjithçka. Nëse profesori X nuk do të më kishte trajtuar në një mënyrë të tillë, ndoshta do të isha pranuar në universitet. Ai më irriton sepse ndikoi negativisht në përpjekjen time për t'u pranuar në universitet. Por ndoshta dhe unë duhet të isha përpjekur më tepër. Unë ndihem mjaft konfuz mbi atë që duhet të bëj tani e tutje. "

Perifrazimi ka të bëjë me dhënien e *feedback-ut* klientit mbi thelbin e asaj që është thënë. Në kontrast me perifrazimin, reflektimi i ndjenjës ka të bëjë me vëzhgimin e emocioneve të klientit dhe prezantimin e ndjenjave kryesore atij. Për të qartësuar dallimin ndërmjet tyre, jepni një perifrazim të shkurtër në lidhje me pohimin e lartpërmendur të klientit:

Kur ju reflektoni mbi ndjenjat, ju i shtoni perifrazimit dhe fjalë të cilat përshkruajnë ndjenjat, botën afektive të klientit të cilat përkojnë me emocionet, të cilat përjetohen nga klienti në ato çaste. Para se të vazhdoni leximin, shkruani fjalët e fundit të klientit të cilat përshkruajnë emocionet e tij dhe përshtypjen tuaj mbi fjalët dhe shprehjet që do të ishin përdorur, nëse ndjenjat e pathëna do të mund të ishin shprehur:

Ndjenjat e shprehura (eksplicite) të klientit:

Ndjenjat e pashprehura (implicite) të klientit:

Fjalë të cilat shprehin ndjenjat eksplicite janë "jam i rënë moralisht", "irriton"dhe "konfuz". Ndjenja të pashprehura mund të ishin "mërzi", "depresion", "shqetësim", "ankth", "zemërim", "faj", "frikë"dhe mjaft të tjera.

Gjatë reflektimit të ndjenjave të klientit, këshilluesi fokusohet në emocionet e tij. Në një rast të tillë, këshilluesi mund të ishte shprehur në një mënyrë të tillë:"ju ndiheni i rënë moralisht e konfuz dhe në të njëjtën kohë, unë konstatoj ndjenja zemërimi tek ju". Emocionet përbëjnë bazën e përvojave jetësore dhe identifikimi i ndjenjave kryesore si dhe ndihma e ofruar klientit për t'i qartësuar ato, mund të jetë një nga shprehitë lehtësuese të cilat mund të përdoren nga këshilluesi. Një gjë e tillë është veçanërisht e vërtetë në situata ku emocionet janë konfuze ose ambivalente: dhe para se të ndërmerrej ndonjë veprim do të ishte e këshillueshme kuptimi i ndjenjave të caktuara.

Para se të vazhdoni do të ishte mirë që ju vetë të hartoni një listë me fjalë, të cilat përshkruajnë ndjenjat tuaja personale. Nëse reflektoni mbi ndjenjat, juve ju nevojitet një fjalor me etiketa të cilat përshkruajnë një seri emocionesh.

Një mënyrë e lehtë e cila ndihmon në renditjen e fjalëve të cilat përshkruajnë ndjenja është të fokusoheni në katër ndjenja bazë- të qenurit i mërzitur, i nevrikosur, i kënaqur dhe i frikësuar. Këto katër fjalë prezantohen më poshtë me kolonat përkatëse bosh, të cilat mund të plotësohen në fjale që lidhen me terma të ngjashëm përshkrues të këtyre ndjenjave. Mendoni në mënyrë të veçantë mbi shkallën e ndryshme të intensitetit të të njëjtit emocion. Për shembull, termi "i nevrikosur"mund t'ju sjellë në mend fjalë të tjera si "i nxehur", "i inatosur", "i tërbuar".

I mërzitur	I nevrikosur	I kënaqur	I frikësuar

SHEMBULL INTERVISTE

Shembulli i mëposhtëm ilustron aktin e reflektimit mbi ndjenjat.

Silva: Kështu, Beti, si shkojnë punët me nënën tuaj? (pyetje e hapur)

Beti: Mirë, përgjigjet e analizave të saj ishin deri diku pozitive. Por në rastet e sëmundjes me kancer, asnjëherë nuk mund të bëhen parashikime finale. Është e vështirë të ndjehesh e qetësuar mbi gjendjen e sëmundjes së saj.

Silva: Duket se ju ndjeheni e shqetësuar dhe merakosur. (Refleksion mbi ndjenjat. Vini re mënyrën e të shprehurit të Betit).

Beti: Që nga episodi i parë ...unë kam filluar të ndihem e shqetësuar. Ajo nuk duket mirë si më parë dhe i duhet të pushojë gjithmonë e më tepër. Unë vazhdoj të shqetësohem mbi keqësimin e gjendjes së saj, gjithmonë në rritje e sipër.

Silva: Unë konstatoj se ju ndjeheni e mërzitur dhe shqetësuar. Në të njëjtën kohë, ju ndjeheni e shqetësuar mbi faktin se ju nuk dini se çfarë do të ndodhë në të ardhmen.

Beti: E di si është puna.....unë gjithmonë e kam konsideruar atë si person të shëndetshëm, ndërsa tani situata ka provuar të kundërtën dhe unë shqetësohem vazhdimisht për të. Gjëra të vogla për të cilat nuk e vrisja mendjen më parë, tani u kushtoj tepër rëndësi.

Silva: Ju keni ndjenja të theksuara përkujdesjeje për të. (Një reflektim i tillë i ndjenjës ndryshon nga reflektimi i kaluar në të cilin pohimi mbi *ndjenja të theksuara përkujdesjeje* -ishte një pohim më tepër i ofruar nga këshilluesi sesa klienti. Një reflektim i tillë përforcon kuptimin e fjalëve të Betit dhe frazave pozitive të formuluara nga ajo.

Beti: Po, ajo që thatë qëndron. Më bëri të kuptoj...sa shumë e dua dhe sa shumë do të thotë prezenca e saj për mua. Dhe një gjë e tillë është vërtet një çmenduri, sepse më shqetëson akoma më tepër.

Silva: Duket sesa më shumë ju kujdeseni, aq më tepër shqetësoheni. Ndjenja të tilla bëhen tepër të forta. (Në një reflektim të tillë, ndjenjat pozitive këtu prezantohen si pjesë e problemit. Në mënyrë të veçantë, ndjenjat pozitive ndaj një personi mund të çojnë në një shqetësim akoma më të madh krahasuar me rastin kur shqetësimi për personin është i pakët apo inekzistent. Një fakt i tillë, është një element njerëzor. Çmimi i shqetësimit për dikë tjetër mund të jetë i lartë dhe madje, mund të rezultojë në humbje, një shqetësim i vërtetë i cili përjetohet nga individë, të cilët e kanë të vështirë të lidhen me të tjerë.)

Beti: Është e vërtetë: situata paraqitet si një rreth vicioz. Ju e kuptoni, gjithnjë e më tepër unë kuptoj sesa e rëndësishme është ajo për mua dhe një gjë e tillë më shqetëson më shumë...dhe unë mendoj se ju keni të drejtë - nuk duhet të shqetësohem kaq shumë. (Vini re sesi Beti i fillon pohimet e saj duke pohuar reflektimet e këshillueses si për shembull "Po", "Keni të drejtë". Fjalia e fundit e Betit vjen nga vetë ajo dhe jo këshilluesja. Nëpërmjet procesit të punës me ndjenjat, ajo fillon të merret me çështjen:"Por...një gjë e tillë, është tepër e vështirë tani.")

Silva: Kështu në njëfarë mënyre, ju mendoni se nuk është e thënë të shqetësoheni kaq shumë. Por ka....nuk keni çfarë të bëni. Është e vërtetë një gjë e tillë?

(Një reflektim i tillë mbi ndjenjën është me të vërtetë i rëndësishëm, sepse Silva përmbledhtazi, reflekton mbi ndjenjat e shprehura deri tani nga Beti. Ndjenjat janë të përziera - do të thotë një dëshirë për të bërë diçka dhe shqetësim e ankth mbi pamundësinë për të bërë diçka, ndjenja të forta dashurie dhe përkujdesje dhe ndërgjegjësimin e Betit mbi pranimin që ajo duhet t'i bëjë faktit real. Një pranim i tillë është fillimit i çlirimit emocional në një situatë të tillë.)

Beti: Po, ajo që po provoj është ndjenja e pamundësisë për të bërë diçka, nëse ajo është e sëmurë, një gjë e tillë nuk varet nga unë...

Silva: Hmmmm..

Beti: Ndoshta ky është fakti i cili më shqetëson...fakti se dikur mendoja se ushtroja kontroll mbi jetën time dhe të saj, ndërsa tani e kuptoj

se...asgjë nuk varet nga unë dhe unë nuk mund të bëj diçka.

Silva: Duket se është një fakt shqetësues, por një fakt të cilin ju po filloni ta pranoni. A po ju kuptoj qartë deri këtu? (Reflektimi mbi ndjenjën fokusohet në ndjenja të përziera të të qenurit i shqetësuar dhe fillimi i pranimit. Përderisa këshilluesi ka filluar të flasë për tema të vështira, kontrolli i perceptimeve dhe i të kuptuarit drejt i të dy reflektimeve të fundit është mjaft i rëndësishëm për të garantuar një komunikim të hapur dhe të saktë. Kontrolli i perceptimeve nuk ishin të planifikuar në mënyrë të ndërgjegjshme në këtë intervistë, por në disa raste një planifikim i tillë duhet të jetë i qëllimshëm.)

Beti: Është e vërtetë. Them se tani duhet të filloj ta bëj një gjë të tillë.

Silva: Në të njëjtën kohë, a ka aspekte pozitive në këtë situatë? Diçka inkurajuese? (Reflektimi ndaj ndjenjave vijoi me një pyetje të hapur e orientuar drejt identifikimit të aspekteve pozitive në këtë situatë. Disa këshillues dhe intervistues fokusohen vetëm në aspekte negative dhe mund të shkaktojnë depresion dhe paqendrueshmëri. Vëmendja ndaj aspekteve pozitive është mjaft e rëndësishme).

Beti: Duket se...mjekët komentojnë pozitivisht mbi gjendjen aktuale të saj. Praktikisht, kurimi i saj ka rezultuar pozitiv. Shqetësimi më i madh për mua Silva, është fakti se unë asnjëherë nuk e di se kur mund të ndodhë episodi i dytë i krizës...më kupton se çfarë dua të them...

Silva: Hmmm...

Beti: Është e panjohura e cila më shqetëson.

Silva: Pra, ju ndjeheni disi optimiste mbi shërimin e saj të shpejtë, a është kështu? (Reflektimi ndaj ndjenjave fokusohet në ndjenja pozitive. Një fakt i tillë duket i rëndësishëm, sepse klienti dhe këshilluesi mund të përdorin aspekte pozitive për të luftuar momentet e dëshpërimit dhe problematike të kësaj situate.)

Beti: Po, ndihem mirë për një fakt të tillë.

Koment: Këshilluesi në këtë shembull pothuaj nuk planifikoi përdorimin ekskluziv të vetëm reflektimit ndaj ndjenjave. Megjithatë, shembulli tregoi nevojën e klientit për më tepër eksplorim të ndjenjave të përjetuara. Nëpërmjet një eksplorimi të tillë, klienti u ndërgjegjësua mbi një fakt të ri. Tani që kjo fazë ka përfunduar, do të ishte me vend përdorimi i shprehive të tjera dhe fokusimi në mendimet e klientit nëpërmjet përqendrimit në çështje të ndryshme të këtij rasti apo nëpërmjet ndërmarrjes së veprimeve të ndryshme.

Në praktikën tuaj të përdorimit të shprehisë së reflektimit ndaj ndjenjave, përpiquni të përdorni këtë shprehi sa më shpesh të jetë e mundur. Në fazat e para të përdorimit të kësaj shprehie është e rekomandueshme kombinimi i një shprehie të tillë me të tjera si drejtimi i pyetjeve, inkurajim dhe perifrazim. Mjaft individë e kanë disi të vështirë përdorimin e vetëm një shprehie. Zotërimi i plotë i një shprehie demonstrohet gjatë drejtimit efektiv të një interviste të zgjatur në kohë duke përdorur një shprehi të vetme pothuaj në mënyrë konstante. Me kalimin e viteve, intervistuesi, këshilluesi apo terapisti më efektiv zhvillon në mënyrë të ndërgjegjshme ose të pandërgjegjshme një nivel shprehish, të cilat nuk dallojnë shumë nga përdorimi i një shprehie specifike në një moment të caktuar.

Secila shprehi përdoret mjaft mirë dhe rezulton në përfitime optimale, pozitive për klientin. Kështu, efektiviteti dhe kompetenca nuk varen nga përdorimi i një shprehie specifike, por nga arti i përdorimit të saj në mënyrë efektive. Megjithatë, ndërgjegjësimi dhe të qenurit kompetent në zotërimin e çdo shprehie lehtëson zhvillimin profesional dhe personal të intervistuesit.

LEXIME UDHËZUESE

Mjaft autorë janë të mendimit se mendimet dhe veprimet tona janë derivate të ndjenjave tona kryesore dhe përvojës sonë emocionale. Shprehia e reflektimit synon të ndihmojë të tjerët të kuptojnë dhe përjetojnë një pjesë të rëndësishme të botës së tyre të brendshme-mënyrën sesi ata ndjehen mbi një ngjarje apo person tjetër.

Një ndjenjë kryesore që ne ushqejmë ndaj prindërve tanë, familjes dhe miqve tanë më të mirë është dashuria dhe përkujdesja. Ky është një emocion i thellë, i qëndrueshëm në pjesën më të madhe të individëve. Në të njëjtën kohë, me përjetimin e përvojave të ndryshme jetësore, mund të lindin ndjenja të ndryshme negative ndaj personave të njëjtë, duke i dominuar kështu ndjenjat pozitive që ushqenim dikur për ta dhe anasjelltas. Një detyrë e zakonshme për këshilluesit në përgjithësi është ofrimi i ndihmës për klientë të qartësojnë ndjenjat e paqarta që kanë ndaj personave të ndryshëm në jetën e tyre. Mjaft individë presin një zgjidhje të shpejtë duke i shpëtuar sa më parë të jetë e mundur, paqartësive dhe ambivalencës së ndjenjave të ndryshme. Megjithatë, këshilluesi duhet të ndihmojë klientin të zbulojë dhe të veçojë njëkohësisht ndjenjat pozitive si dhe ato negative.

Në një nivel tjetër, puna, marrëdhëniet tona sociale dhe vendime të ndryshme që ne marrim, bazohen shpesh në një përvojë emocionale. Në një situatë intervistimi është shpesh e nevojshme ofrimi i ndihmës së klientit për identifikimin e ndjenjave në mënyrë të qartë. Për shembull, zhvendosja e punës në një vendndodhje tjetër mund të shkaktojë emocione dhe ndjenja pozitive për të punësuarin, por në të njëjtën kohë, ai mund të përjetojë ndjenja shqetësimi, ankthi dhe hezitimi mbi mundësitë e reja që do të shfaqen. Intervistuesi efektiv është në gjendje të konstatojë të dy dimensionet dhe i konsideron ato si pjesë e rëndësishme të kësaj përvoje.

Në nivelin më elementar, ndërveprimet e shkurtra që ne kemi me të tjerë gjatë ditës, na shkaktojnë ndjenja dhe emocione të ndryshme. Disa prej tyre janë pozitive, të pranueshme, ndërsa të tjera mund të jenë të ngarkuara me tensione dhe konflikte, megjithëse ndërveprimi mund të mos jetë direkt, por nëpërmjet telefonit, apo gjatë përballjes me një shitës në dyqan ose polic i cili ju ndalon për shpejtësi të madhe në përdorimin e automjetit në rrugë. Ndjenja të tilla ndikojnë mjaft në situata të tilla dhe mund të jenë po aq komplekse dhe intensive sa edhe ndjenjat që provojmë ndaj personave me të cilët kemi marrëdhënie të forta, intime në jetë. Ndërgjegjësimi mbi ndjenjat e të tjerëve, ju ndihmon të kapërceni tensionet që mund të lindin gjatë ditës në mënyrë të pranueshme dhe gjithashtu, një ndërgjegjësim i tillë mund të ndihmojë dhe të tjerët në mënyrë indirekte. Ju mund të konstatoni se indentifikimi dhe përshkrim i shkurtër i ndjenjës mund të jetë më rezultativ se reflektimi ndaj ndjenjës në disa raste. E njëjta strategji përdoret edhe për realizimin e një reflektimi të plotë, por më pak vëmendje i kushtohet vetë ndjenjës, ndërsa ndërveprimi nëpërmjet tyre realizohet më shpejt.

Besimi nëpërmjet klientit dhe këshilluesit është i nevojshëm për një eksplorim të plotë të emocioneve. Por në disa kultura, shprehja e ndjenjave mund të mos inkurajohet shumë. Ju vetë do të konstatoni se në disa raste, pranimi i ndjenjave është ndonjëherë më i përshtatshëm sesa eksplorimi i tyre. Gjatë pranimit të ndjenjave, ju mund të jepni një përkufizim të shkurtër ("Ju dukeni i mërzitur prej një shkaku të tillë", ose "Një fakt i tillë ju gëzon") dhe në vazhdim, vijoni me intervistën. Megjithatë, mos mendoni se ndërgjegjësimi ndaj vlerave të një kulture të caktuar, duhet t'ju bëjë të hiqni dorë dhe të evitoni emocionin gjatë këshillimit.

Me fëmijët, mund të konstatoni se pranimi i ndjenjave është mjaft i dobishëm, sidomos në rastet kur ato nuk janë të ndërgjegjshëm mbi ekzistencën e ndjenjave që kanë. Në të njëjtën kohë, fëmijët reagojnë mirë ndaj reflekimit klasik dhe ndaj ndjenjave; "Ju ndiheni (i mërzitur, i zemëruar, i kënaqur, i frikësuar) sepse...".

Njohja e ndjenjave verbale dhe joverbale të klientit

Kur një klient shprehet:"Unë ndihem i mërzitur"ose "i trishtuar"-dhe përforcon një pohim të tillë me një sjellje përkatëse joverbale, identifikimi i emocioneve është i lehtë. Megjithatë, mjaft klientë japin mesazhe ambivalente, të paqarta sepse në disa raste ata nuk janë të sigurt mbi atë që ndjejnë për njerëz dhe situata të caktuara. Në situata të tilla, këshilluesi duhet të identifikojë dhe etiketojë ndjenjat implicite.

Teknika më e përdorshme për identifikimin e ndjenjave të klientit është drejtimi i pyetjeve të hapura ("Si ndjeheni mbi diçka të tillë? "; "A mund të përshkruani emocionet që ndjeni ndaj prindërve?"; "Çfarë ndjenjash përjetoni kur filloni të flisni mbi humbjen?"). Në rastet e punës me klientë të heshtur, është e rekomandueshme të drejtohet një pyetje e mbyllur në të cilën këshilluesi përmend ndjenjën, e cila mund të përjetohet nga klienti. ("A ju bën të ndjeheni keq një fakt i tillë?"; "A jeni i zemëruar ndaj tyre? "; "A jeni i kënaqur?").

Në raste të tjera, këshilluesi mund të pyesë, hamendësojë mbi ndjenjat e klientit nëpërmjet vëzhgimit të mesazheve verbale dhe joverbale, si për shembull diferencat ndërmjet asaj që thuhet dhe asaj që manifestohet nëpërmjet veprimeve ose një element i gjuhës trupore, i cili është në kundërshtim me mesazhin e dhënë në formë verbale. Në raste të ngjarjeve dhe personave të rëndësishëm në jetë, individët përjetojnë ndjenja komplekse dhe identifikimi i ndjenjave të pashprehura me fjalë mund të jetë një nga shprehitë më të rëndësishme në vëzhgimin e përdorur nga këshilluesi. Një klient mund të flasë për përkujdesjen dhe dashurinë ndaj prindërve, duke mbajtur dorën të mbledhur grusht. Emocione të tilla komplekse mund të jenë evidente për këshilluesin edhe pse jo për vetë klientin.

Eshte e rëndësishme të kuptohet se klientë të ndryshëm kanë modele të ndryshme të kombinimit ndjenjë-fjalë, të cilat ju ofrojnë informacion të mjaftueshëm mbi perceptimin e botës nga klienti. Për shembull, klientja Beti në intervistën e prezantuar në shembullin e mësipërm, përdori fjalë të tilla si:*e shqetësuar,'e qetësuar, e merakosur, e qetësuar, dashuri, pamundësi për të ndihmuar veten, jashtë mundësive të mia, kontroll* etj. *Shqetësimi* ishte një nga termat e përdorur shpesh në pohimet e saj dhe megjithëse një term i tillë mbart një ngarkesë negative, ai mund të konsiderohet si një kombinim ndjenjash të përfaqësuara nëpërmjet një sinteze termash të tjerë më specifikë. Termat e tjerë mund të kategorizohen si ndjenja të aktivitet-pasivitetit (*me të vërtetë e shqetësuar, e qetësuar, e merakosur*), mundësi-pamundësi (*e pazonja, jashtë mundësive, kontrollit tim etj*) dhe vlerësim pozitiv-negativ (*mirë, dashuri*). Gjatë punës me Betin mund të përcaktohen qëllime të tilla si:identifikimi, pranimi dhe vlerësimi i shqetësimit të përjetuar; relaksim, pranimi i faktit se shëndeti i nënës nuk është në kontrollin e saj megjithëse ajo mund të kontrollojë aspekte të tjera të situatës dhe të vendosë më tepër theksin tek ndjenjat e saj pozitive.

Këshilluesi me qëllim, nuk i përgjigjet çdo emocioni që manifestohet, kongruent apo kontradiktor; reflektimi ndaj ndjenjave duhet të ndodhë atëherë kur përmbush nevojat e klientit. Ndonjëherë është mirë të konstatohet emocioni dhe të komentohet më vonë, atëherë kur është e arsyeshme të ndodhë një reflektim i caktuar.

Teknikat e reflektimit ndaj ndjenjave

Në ngjashmëri me perifrazimin, edhe reflektimi mbi ndjenjat përmban një grupim përgjigjesh verbale, të cilat mund të përdoren në mënyra të ndryshme. Reflektimi klasik ndaj ndjenjës konsiston në dimensionet e mëposhtme:

1. Përdorimi i një fjalie nxitëse e cila përkon me mënyrën e marrjes së informacionit nga klienti (vizual, dëgjimor) dhe fillon me pohime të tilla si:("Unë kuptoj se ju ndjeheni... "Unë ndjej se..."). Për fat të keq, fjali të tilla përdoren shpesh dhe ndonjëherë përdorimi i tyre mund të konsiderohet si diçka komike. Ndërsa praktikoni përdorimin e tyre, ju do t'i përshtasni, kombinoni dhe modifikoni ato e madje ndonjëherë dhe t'i eliminoni.

2. Një etiketim ndjenje ose fjale e cila përshkruan një emocion, mund t'i bashkëngjitet fjalisë nxitëse ("Toni, duket se ndjeheni keq përsa i përket ndodhive të dy javëve të fundit..."; "Duket se jeni i gëzuar"; "Duket se ndjeheni i dekurajuar sot, dukeni si i rënë moralisht"). Për ndjenja komplekse mund të përdoren terma të kombinuar "Zana, ndjeheni e trishtuar po aq sa dhe e gëzuar").

3. Një kontekst apo një perifrazim i shkurtër mund të shtohet për të zgjeruar reflektimin ndaj ndjenjës. (Për të përdorur shembujt e mësipërm:"Toni, duket se ju ndjeheni keq në lidhje me të gjitha ngjarjet e dy javëve të fundit""Zana, ndjeheni e trishtuar po aq sa dhe e gëzuar, sepse po largoheni nga shtëpia").

Termat *pothuaj, kur, sepse* janë disa terma ndër disa të tjerë, të cilët shtojnë kontekstin e reflektimeve ndaj ndjenjave.

4. Koha e përdorur në dhënien e reflektimit ndaj ndjenjave mund të jetë e rëndësishme. Reflektimet në kohën e tashme ("Tani, ju ndjeheni i zemëruar") tentojnë të jenë më efektive se reflektime të formuluara në kohën e shkuar. ("Atëherë ndjeheshit i zemëruar"). Disa klientë preferojnë formulime të tilla, të cilat i përgjigjen pritshmërive të tyre "tani dhe këtu". Disa të tjerë, duan të lëvizin dhe të kthehen në të kaluarën në mënyrë më objektive.

5. Një testim mund të aplikohet për të kontrolluar nëse reflektimi është i saktë. Një gjë e tillë është veçanërisht e dobishme nëse ndjenja është implicite ("Ju ndiheheni i zemëruar sot - a kam të drejtë të shprehem kështu?")

Identifikimi i intensitetit emocional; një aftësi zhvilluese

Klientët përdorin nivele të ndryshme intensiteti kur përshkruajnë përvojat e tyre personale. Ju do të konstatoni se disa klientë ndjehen të ngarkuar nga emocionet që provojnë, ndërsa të tjera janë më tepër të përqendruar në botën e mendimeve dhe evitojnë të folurit mbi gjendjen e tyre shpirtërore. Aftësia dhe dëshira për të eksploruar emocionet është e ndryshme në klientë të ndryshëm.

Kutia 6.1 A ka *ndonjë* ndjenjë ai njeri?

Nga Wejin Zhang Ilustrim:

Një student nga Kina vjen për këshillim sipas një referimi të dhënë nga shoku i tij i dhomës, amerikan. Sipas shokut të dhomës, klienti thërret emrin e gruas së tij në gjumë duke i zgjuar të tjerët në apartament dhe shpeshherë ai kalon mjaft kohë duke vështruar fotografitë e gruas së tij. Gjatë seancës klienti është bashkëpunues dhe lejon këshilluesin të informohet mbi fakte, të cilat kanë të bëjnë me martesën e tij dhe arsyen përse bashkëshortja e tij nuk është në gjendje të bashkohet me të gjatë studimeve të tij. Por sa herë që këshilluesi tenton ta nxisë klientin të flasë mbi ndjenjat në lidhje me bashkëshorten e tij, klienti eviton një gjë të tillë duke e larguar vëmendjen në biseda të tjera. Ai është i sjellshëm deri në përfundim të seancës dhe nuk manifeston asnjë lloj emocioni deri në përfundim të saj. Pasi kaseta me filmime nga një seancë e tillë u prezantua në klasë, filluan reagimet e para nga studentët Europiano-Amerikanë:"ai është i palexueshëm", "ai nuk ka ndjenja". Unë nuk i fajësoj ato studentë, sepse sipas bazës së gjykimit dhe kontekstit që ata përdorën, studenti Kinez u soll në mënyrë të çuditshme. "Si ndjeheni mbi diçka të tillë?", "Cilat janë ndjenjat që përjetoni kur mendoni në një mënyrë të tillë?" - sa herë kemi dëgjuar ose përdorur pyetje të tilla? Problemi me pyetje të tilla është se ato e kanë

origjinën nga një traditë këshillimi me bazë europiano-amerikane e cila jo gjithmonë është e drejtë.Ne kemi një vend të caktuar në shoqëri dhe përmbushim rolet që na takojnë si pjesë e saj. Në një kontekst të tillë, ndjenjat individuale kanë një rëndësi të dorës së dytë në shkëmbimet sociale. Për mijëra vite, paraardhësit tanë janë fokusuar në faktin sesi prezantohemi ne në publik dhe jo si ndihemi brenda. Ne nuk besojmë se ndjenjat duhet të përkojnë me veprimet. Duke patur parasysh një historik të tillë kulturor, ne mund të kuptojmë përse studenti kinez ishte rezistent në rastet kur këshilluesi ishte i interesuar të merrte informacion mbi ndjenjat e tij dhe e kërkoi një gjë të tillë në mënyrë direkte. Por unë nuk sugjeroj këto se aziatikët evitojnë shprehjen e emocioneve dhe ndjenjave të forta. Thjesht ato nuk i manifestojnë ato në të njëjtën mënyrë si individët të tjerë në perëndim. Në fakt, nëse ndenjat trajtohen si një pjesë e parëndësishme e jetës së individit dhe të parëndësishme përsa i përket kontekstit social, atëherë përse një individ do të vazhdonte të dërgonte mesazhe emocionale personave të njohur apo të tjerëve të jashtëm (këshilluesi është një prej tyre)? Për më tepër, shumica e meshkujve aziatikë ende ruajnë besime sipas të cilëve nëse dikush shfaq interes, edhe verbalisht, për bashkëshorten në prezencën e të tjerëve, një gjë e tillë do të konsiderohej si shenjë dobësie. Ende e mbaj mend rastin kur unë dhe bashkëshortja ime morëm një "leksion"nga prindërit tanë mbi ndikimin e prindërve dhe moralin social kur fëmija ynë 4-vjeç tregoi se "babi puthi mamin". Ju mund ta imagjinoni sa "shokuese"është për bashkëshortët kinezë të shikojnë në televizor kandidatët për president amerikanë të cilët shfaqen afektivë ndaj bashkëshortëve të tyre në publik, në një kohë që aziatikët nuk guxojnë as të prekin bashkëshorten e tyre në publik. Por në anën tjetër, nuk ndodh që meshkujt aziatikë të shohin ndeshje sportive në televizor në një kohë që bashkëshortët e tyre janë të zëna me punët e shtëpisë përkundrazi, ato ndajnë punë të tilla ndërmjet tyre duke demonstruar kështu një formë tjetër ndjenjë afrimiteti.

*Komente nga një autor (Allen Ivey):*Shprehja e ndjenjave në këshillim është e papranueshme jo vetëm për klientë aziatikë, por edhe për klientë përfaqësues të kulturave të tjera si aziatikë-amerikanë, indianë, meshkuj latinë, afrikanë ndërsa mjaft meshkuj të kulturave Amerikano-Europiane janë rezistentë ose kanë vështirësi në eksplorimin e emocioneve të tyre. Gjithashtu, disa femra mund të jenë rezistentë në shfaqjen e emocioneve sidomos në rastet kur ndihmësi është mashkull. Mjaft tradita kulturore dhe familjare imponojnë maskimin e shprehjes së emocioneve. Me klientë të cilët ndeshin vështirësi në prezantimin e emocioneve, ju duhet të demonstroni durim dhe të shpenzoni kohë në ndërtimin e besimit dhe raportit. Një gjë e tillë mund të kërkojë më tepër sesa një sesion dhe ndërkohë pranimi i emocioneve të mundshme mund të ndihmojë në njohjen e emocioneve të tjera. Kur ju të konstatoni se momenti i përshtatshëm ka ardhur, vazhdoni eksplorimin e mëtejshëm duke treguar ndjeshmëri ndaj kulturës dhe gjinisë së klientit, me të cilin po punoni.

Në këshillimin dhe terapinë e zhvillimit (CDT), shprehitë themelore të vëzhgimit janë identifikuar si tepër të rëndësishme për të organizuar përvojat emocionale të klientit në thellësi. Ndjenjat nuk janë thjesht vetëm ndjenja. Ato variojnë në intensitet dhe mënyrën sesi manifestohen. Është e rëndësishme që ju të jeni në gjendje të konstatoni reagimet emocionale të klientëve. Me t'u ndërgjegjësuar mbi stilin e reagimit emocional të klientit, ju do të jeni më tepër të informuar mbi alternativat e mbështetjes së klientit për të eksploruar botën komplekse të ndjenjave dhe emocioneve.

Katër orientime emocionale në këshillimin dhe terapinë zhvillimore prezantohen shkurtimisht më poshtë:

Orientimi emocional senso-motorik. Këta klientë i përjetojnë emocionet më tepër sesa i emërtojnë dhe reflektojnë mbi ta. Ata mund të qajnë, qeshin, por përvoja emocionale është primare dhe ka një dallim të pakët ndërmjet mendimit dhe ndjenjës. Aspektet pozitive të një niveli të tillë të përfshirjes emocionale kanë të bëjnë me mundësinë e njohjes dhe përjetimit të menjëhershëm të gjendjeve të tilla si mërzi, kënaqësi, zemërim ap frikë në një moment të caktuar. Disavantazhet kanë të bëjnë me faktin se këta klientë mund të mbingarkohen me emocione. Nëse ju ndihmoni klientët të ri-përjetojnë edhe njëherë trauma dhe probleme të vjetra, në momente të caktuara ju duhet të inkurajoni përjetimin e emocioneve sensomotorike.

Orientimi emocional konkret. Shprehitë e reflektimit ndaj ndjenjave të prezantuara në këtë kapitull janë kryesisht të fokusuara në një orientim emocional konkret. Ndjenjat emërtohen (konkretizim i hershëm) nëpërmjet pohimeve të tilla:"Duket se ndiheni i mërzitur". Konkretizim i vonshëm i emocionit theksohet në rastet kur ne shpjegojmë shkakësinë e emocioneve të tilla gjatë reflektimit "Ju ndjeheni i mërzitur sepse..."Mjaft nga klientët nuk janë të ndërgjegjësuar për emocionet që shoqërojnë shqetësimet e tyre. Orientimi emocional konkret ndihmon në qartësimin e çështjeve dhe si rezultat, formohet një bazë e sigurt e cila lejon të eksplorohet më tej në thellësi në nivele emocionale senso-motorike ose ndihmon klientët të kuptojnë përsëritjen e modeleve të reagimeve emocionale bazë të tyre. Gjithashtu, ju mund të konstatoni se ndërsa emocionet bëhen më konkrete ose ekzaminohen, ne lëvizim përtej nivelit të shfaqjes së emocioneve direkte sensomotore. Për klientë të cilët duhet të vetë-reflektojnë, një lëvizje e tillë është e dobishme. Por, për klientë të cilët evitojnë ndërgjegjësimin mbi ndjenjat që provojnë, reflektimi ndaj emocioneve konkrete dhe formale mund të jetë një mënyrë për t'iu larguar ndjenjave.

Orientimi Emocional Formal-Operacional. Klienti bëhet më pak konkret dhe më tepër abstrakt, reflekton mbi emocionet dhe mund të evitojë përjetimin e tyre. Klientët formalë mund të jenë efektivë në përcaktimin e modeleve të përsëritshme të emocioneve. Ju mund të konstatoni se disa klientë janë tepër efektivë në reflektimin abstrakt të ndjenjave të tyre, por nuk ia lejojnë vetvetes përjetimin e emocionit në nivel senso-motorik. Reflektimi formal është tepër i përdorshëm në rastet e mbështetjes së klientëve për të kuptuar modelet dhe strukturat e emocioneve të tyre.

Orientimi Emocional Dialektik/Sistematik. Klientët në këtë nivel janë mjaft efektive në analizimin e emocioneve të tyre dhe emocionaliteti i tyre ndryshon në varësi të kontekstit. Një klient mund të shprehet:"Unë ndihem tejet i dëshpëruar për humbjen e partnerit i cili është prekur nga AIDS, por jam krenar për pranimin efektiv të sëmundjes nga partneri. Në një mënyrë, unë jam i gëzuar mbi triumfin e arritur nga partneri."Kuptohet një pohim i tillë është më tepër analitik dhe prezanton një diversitet perspektivash të emocionalitetit, i cili shkëputet nga konteksti i mirëfilltë "tani dhe këtu".

Përkrahës të Këshillimit dhe Terapisë Zhvillimore shprehen se katër nivelet e emocionit janë të vleishme. Me klientë të cilët janë kryesisht formalë dhe dialektikë/sistemikë në orientimin e tyre, sugjerohet ofrimi i mbështetjes për të provuar emocion në nivelin senso-motorik. Për shembull, një person i cili ka përjetuar një humbje të madhe (vdekje, divorc, humbjen e vendit të punës, sëmundje) ndjehet mirë nëse flet mbi situatën në të cilën ndodhet duke mbuluar të katër nivelet emocionale. Me klientë sensomotorikë dhe konkretë, një qëllim afat-gjatë i intervistimit mund të jetë ofrimi i mbështetjes për t'iu larguar sferës së ndjenjave dhe për të stimuluar të menduarin në mënyrë abstrakte. Emocioni është kompleks, nuk ka mënyrë për përjetimin perfekt të emocioneve.

Kutia 6-2 paraqet teknika të punës me emocione në sesion. Sikurse do ta shikoni, rekomandohet përdorimi i mënyrave të veçanta për ofrimin e ndihmës për ndërgjegjësimin e klientëve mbi ndjenjat e tyre. Në raste të tjera, ju do të jeni të

interesuar për ofrimin e ndihmës për klientët të cilët duhet të pakësojnë nivelin emocional të përjetimeve të tyre. Ndërsa ju fitoni gjithnjë e më tepër përvojë në punën me klientë dhe emocionet e tyre, ju mund t'i konsideroni udhëzimet e ofruara në këtë pasazh si të nevojshme.

PËRMBLEDHJE

Reflektimi është prezantuar si një karakteristikë themelore e procesit të këshillimit e megjithatë rëndësia e një aspekti të tillë ndonjëherë tenton të ekzagjerohet. Në mjaft raste një reflektim i shkurtër dhe i saktë mund të jetë më i dobishëm. Me miq, familjarë dhe kolegë një pranim i shpejtë i ndjenjave ("Nëse unë do të isha në vendin tënd, unë do të ndjehesha i inatosur për..."ose "Dukesh i lodhur sot") i pasuar me një bashkëbisedim normal të qetë, mund të jetë mënyra më e mirë për krijimin e marrëdhënieve të shëndetshme. Gjatë ndërveprimit me një shitës të rrëmbyer në dyqan apo një kamarier, pranimi i ndjenjave mund të ndryshojë tërësisht natyrën e bashkëveprimit ndërmjet palëve. Në mënyrë të ngjashme, me mjaft klientë, reflektimi mbi ndjenjat mund të jetë më i favorshëm sesa një përshkrimi në detaje i secilës prej tyre. Identifikimi i ndjenjave implicite mund të jetë efektiv dhe ndërsa klientët përballen më çështje gjithnjë e më komplekse, qartësimi i ndjenjave komplekse mund të jetë një faktor kryesor për një këshillim të suksesshëm, një intervistim, proces vendimmarrje apo këshillim dhe terapi në thellësi.

Talela 6-2 Ndihma e klientëve për të rritur ose pakësuar shprehjen ekspresive

Vëzhgimi i shprehjeve joverbale

Frymëmarrja është një tregues direkt i gjendjes emocionale. Frymëmarrje e shpejtë ose ngadalësuar janë tregues të emocioneve, intensive. Gjithashtu, duhet të observohen me kujdes dhe tregues të tjerë si skuqja e fytyrës, ndryshimi i bebes së syrit, tensioni i trupit, ndryshimet në tonin e zërit dhe hezitimet në të folur. Po kështu, mund të konstatohen mungesa të konsiderueshme të emocioneve ndërsa diskutohet për çështje të vështira. Ky mund të jetë një tregues i faktit se klienti po eviton pranimin e ndjenjave të përjetuara ose kultura në të cilën bën pjesë ky klient, nuk e përkrah manifestimin e ndjenjave.

Përkrahja e klientëve

Ju mund t'i përkrahni klientët dhe më pas t'i udhëhiqni ata në ndërgjegjësimin mbi emocionet dhe manifestimin e tyre. Disa individë i afrohen shumë momentit kur ato bëhen të ndërgjegjshëm mbi një ndjenjë të caktuar e pikërisht në atë moment, ato e evitojnë një fakt të tillë duke ndryshuar temën e bisedës nëpërmjet një shakaje apo shpjegimit në mënyrë analitike të çështjes. Disa sugjerime mund të jenë:

- Bëjini të ditur klientit se ai ishte gati për të shprehur diçka interesante "Do të donit të riktheheshit sërish e të flisnit më gjatë rreth një çështje të tillë?"
- Diskutoni disa aspekte pozitive të situatës. Kjo mund t'i inkurajojë klientët të përballen dhe me aspekte të mundshme negative. Vetë prezenca juaj në rolin e këshilluesit, prezanton një aspekt pozitiv të veçantë.
- Përdorni teknika senso-motorike të kategorisë "tani dhe këtu"sidomos në kohën e tashme "Çfarë po dgjeni/dëgjoni/mendoni?"Përdorni teknika geshtaltiste ose teknika të tjera për ta bërë klientin më të ndërgjegjësuar mbi ndjenja të ndryshme. Përdorni terma dhe fjalë të cilat bëjnë të ndjeheni komfort në drejtimin e pyetjeve "Çfarë ndjeni?"ose "Çfarë ndjenit atëherë?"-kjo e fundit e bën klientin të lëvizë nga konteksti "tani dhe këtu"në një nivel tjetër.

Situata në të cilat shfaqet zemërim, kënaqësi apo keqardhje

Niveli juaj i komfortit mbi shprehjen e emocioneve ndikon në mënyrën e përballjes së vetë klientit me emocionin. Nëse nuk ndjeheni komfort me një emocion të veçantë, klienti mund ta evitojë atë dhe ndoshta të përballet me situatën në mënyrë më pak efektive.
Një ekuilibër ndërmjet prezantimit tuaj (gjuhë trupore, kontakt me sy, sensitivitet kulturor ndaj kulturës së klientit) dhe reagimit të vetë klientit (manifestime inati, zemërimi, shqetësimi) është një ekuilibër i rëndësishëm. Gjithashtu, preferohet përdorimi i frazave të mëposhtme:
"Ju ndjek", "ju mbështes në këtë që thoni", "edhe unë e kam provuar një përvojë të tillë", "ju dëgjoj", "ndihuni të lirshëm të flisni."

Ndonjëherë është e rekomandueshme shprehja e emocioneve brenda një minutazhi kohor të caktuar; psh 10 minuta-do të ishte një interval i gjatë kohor, nëse emocionet do të prezantoheshin nëpërmjet të qarave. Në vijim, duhet të ndodhë riorientimi i klientit i cili mund të realizohet nëpërmjet teknikave të tilla:ritëm i ulët në nivelin e frymëmarrjes, diskutim ndërmjet klientit dhe këshilluesit mbi pikat e forta në situatën e klientit, diskutim i inisiativave të cilat çojnë në fuqizimin e klientit, ushtrime fizike, reformulim pozitiv i përvojës emocionale, komente mbi historinë e klientit dhe ri-tregimin e saj për sa kohë që një veprim i tillë konsiderohet pozitiv.

Megjithatë, është e rëndësishme të theksohet fakti se jo të gjithë individët do të reagojnë mirë dhe do të mirëpresin inisiativat tuaja për identifikimin e ndjenjave. Klientët tentojnë t'i shfaqin ndjenjat vetëm pas vendosjes së raportit dhe besimit me këshilluesin. Klientët të cilët tentojnë të flasin pak, mund të shfaqin rezistencë ndaj reflektimit, madje mund të shprehen në një mënyrë të tillë:"Sigurisht, që jam i inatosur, përse pyet?". Me disa grupe të ndryshme kulturore, reflektimi mund të konsiderohet si mungesë ndjeshmërie ndaj vlerave të caktuara të asaj kulture. Për shembull, nga disa meshkuj mund të mendohet se shfaqja e ndjenjave është shenjë dobësie e megjithatë një reflektim i shkurtër mund të jetë efikas për to. Duhet të mbani mend se në disa raste, reflektimi empatik mund të sjellë disavantazhe për disa klientë të cilët e shikojnë veten e tyre nga disa perspektiva dhe një reflektim i tillë do të ishte shqetësues për ta.

Megjithëse identifikimi i ndjenjave gjatë një interviste është themelor, veprime të cilat bazohen vetëm në observimet tuaja mund të mos jenë gjithnjë në interes të klientit. Përdorimi i mirë i kohës është një tjetër faktor i rëndësishëm në këtë kontekst.

Kutia 6-3 Pikat kyçe

Përse?

Emocionet kanë një ndikim të rëndësishëm në përvojat tona jetësore. Emocionet janë burim i mjaft mendimeve dhe veprimeve. Nëse ne identifikojmë dhe klasifikojmë ndjenjat e klientit, ne krijojmë kështu një bazë mbështetëse e cila do të na udhëheqë më tej.

Çfarë?

Emocionet dhe ndjenjat mund të identifikohen nëpërmjet etiketimit të sjelljes së klientit nëpërmjet termave të tillë si i *mërzitur, inatosur, gëzuar dhe frikësuar.* Këshilluesi duhet të përdorë një seri teknikash për të identifikuar dhe përcaktuar emocionet e klientit. Në përcaktimin, identifikimin e ndjenjave të tilla, është e rëndësishme të mbahet parasysh:

1. fjalët përshkruese të emocioneve të përmendura nga klienti
2. fjalë përshkruese të emocioneve implicite
3. emocione joverbale të shprehura nëpërmjet gjuhës trupore
4. mesazhe verbale dhe joverbale të emocioneve të cilat paraqesin aspekte të ndryshme*Si?*

Emocionet mund të vëzhgohen në mënyrë direkte, të eksplorohen nëpërmjet pyetjeve ("Si ndiheni për një gjë të tillë?"; "A ndiheni i inatosur?"dhe më pas mbi emocionet e identifikuara mund të reflektohen nëpërmjet:

1. Filloni me një fjali nxitëse si: "Ju ndiheni.."ose "Duket se ju ndjeheni..."ose "Mund të ndodhë që ju të ndjeheni..? Referojuni klientit në emër.
2. Mund të përdoren fjalë që përshkruajnë ndjenjat (*i kënaqur, i mërzitur, i gëzuar*)
3. Kontekstit mund t'i shtohet një parafrazë apo pjesëz përsëritëse ("Duket se ju ndjeheni i kënaqur mbi rezultatet e larta të marra")
4. Në mjaft raste një reflektim në kohën e tashme ka efekte më të forta se një reflektim në kohën e shkuar apo të ardhme. "Tani ndjeheni i gëzuar"përkundrejt "Ju ndjeheshit.."ose "Ju do të ndjeheni.."
5. Një identifikim i ndjenjave implicite mund të pasohet nga pyetje kontrolluese "Po ju kuptoj drejt?", "A jam afër së vërtetës?"Kjo lejon klientin t'ju korrigjojë nëse ju e keni gabim ose në rastet kur vetë klienti e ka të vështirë të pohojë ndjenjat e përjetuara.

Me kë?

Reflektime të shkurtra ndaj ndjenjave mund të jenë të suksesshme me familjarë, miq dhe individë të tjerë të takuar gjatë ditës. Në situatat e këshillimit të një klienti reflektime në thellësi dhe theksimi i një shprehie të tillë janë të rekomanduesħme, por aplikimi i një shprehie të tillë kërkon që klienti të jetë verbal dhe i hapur për të folur. Një shprehi e tillë mund të jetë jo e përshtatshme për t'u aplikuar me klientë të kulturave të ndryshme. Pranimi i ndjenjave i bën klientët të eksplorojnë emocionet e tyre dhe një aspekt i tillë mund të jetë pozitiv sidomos në rastet e punës me klientë të cilët përfaqësojnë një kulturë tjetër, të ndryshme nga juaja. Në vijim, pas dhënies së vlerësimit ju mund t'i eksploroni emocionet më në thellësi.

Në vijim?

Aftësitë zhvillimore dhe të observimit të klientit ndikojnë në një nivel të lartë në përmirësimin e aftësisë për reflektim ndaj ndjenjave. Koncepti i qartësimit (kapitulli 7) mund të jetë i dobishëm në aplikimin e shprehisë së reflektimit ndaj ndjenjave. Për shembull "Ju dukeni i zemëruar me bashkëshorten tuaj. A mund të më jepni një shembull specifik mbi situata në të cilat ju provoni një zemërim të tillë?"Në vijim, mendime dhe ndjenja të tjera mund të identifikohen dhe një pyetje tjetër mund të drejtohet "Çfarë do të thotë një gjë e tillë për ju?". Jo çdo ndjenjë që ju observoni duhet të reflektohet.. Reflektim i tejkaluar mund të përforcojë më tepër ndjenjën. Theksimi i ndjenjave pozitive është i rëndësishëm. Kur ju konstatoni një ndjenjë të theksuar negative, prapa saj fshihet gjithmonë një ndjenjë dhe aspekte të saj pozitive.

Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim

Ndjenjat janë themelore në përvojat njerëzore. Megjithëse ne i përjetojmë ato çdo ditë gjatë ndërveprimeve tona me të tjerë, ne tentojmë t'i injorojmë ato. Në sesione këshillimi, ndjenjat janë të rëndësishme gjatë procesit të kuptimit të personit tjetër. Në vijim, ju mund të konstatoni se vëmendja e kushtuar ndaj ndjenjave dhe emocioneve mund të pasurojë përvojën tuaj jetësore dhe të përmirësojë aftësinë tuaj për të kuptuar më mirë të tjerët me të cilët punoni dhe jetoni.

Praktika individuale

Ushtrim 1: Përmirësimi i repertorit të fjalëve mbi ndjenjat nëpërmjet kategorizimit të tyre

Rikthejuni listës së termave afektive të hartuar nga ju në fillim të këtij kapitulli. Merrni më tepër kohë në dispozicion për të shtuar këtë listë. Një mënyrë për ta bërë një gjë të tillë është marrja në konsideratë e dy kategorive të ndjenjave, të cilat do të ofronin ide të tjera mbi ndjenjat e klientit për botën. Kategoria e parë ka të bëjë me fjalë të cilat paraqesin ndjenja ambivalente. Në raste të tilla ndjenjat janë të paqarta dhe detyra juaj është të ndihmoni klientin të qartësojë emocionet e thella dhe t'i paraqitë ato nëpërmjet fjalëve. Renditni fjalë të cilat përfaqësojnë ndjenja të paqarta ose ambivalente (për shembull, *konfuz, i ankthshëm, ambivalent, i lodhur*).

Fjalë që shprehin ndjenja të paqarta, të përzjera

shqetësuar ________ ________ ________

________ ________ ________ ________

Një gabim i zakonshëm është të mendohet se fjalët përshkruajnë ekzaktësisht ndjenjat. Në shumicën e rasteve, fjalët i mbulojnë ndjenjat e thella. Fjala "ankth"në këtë kontekst është tregues i ndjenjave të paqarta. Nëse ju e konsideroni ankthin e klientit si një ndjenjë bazë, procesi i këshillimit mund të zgjasë në kohë. Një detyrë e rëndësishme e këshilluesit gjatë përdorimit të fjalëve të cilat shprehin ndjenja të paqarta është drejtimi i pyetjeve dhe reflektimi mbi ndjenjat për të ndihmuar klientin të eksplorojë ndjenjat e forta të cilat fshihen nën sipërfaqe. Për shembull, nën ndjenjat e ankthit ose konfuzionit mund të fshihen ndjenja të tjera si zemërim, lëndim, dashuri etj.

Tani zgjidhni një fjalë nga lista e fjalëve përshkruese të ndjenjave mikse dhe listoni fjalë të tjera përshkruese të ndjenjave të ngjashme. Përsëri, fjalët i nevrikosur, *i kënaqur, i frikësuar* mund t'ju ndihmojnë gjatë procesit të renditjes të fjalëve.

Fjala nr 1	*Fjala nr 2*
________	________
________	________
________	________
________	________
________	________
________	________
________	________

Ndjenjat prezantohen shpeshherë nëpërmjet metaforave, shembujve konkretë dhe sinonimeve. Emocionet mund të përshkruhen në vija të përgjithshme ose në mënyrë specifike. Për shembull, në vend që të themi "Jam i lodhur, i këputur", mund të jemi më specifikë e të shprehemi "më kanë lënë fuqitë, ndihem i rraskapitur etj". Shembuj të tjerë mund të përmbajnë fjalë si "i shkretë si shkretëtirë""guximtar si luan". Metaforat janë shpesh maska - përshkruese të ndjenjave komplekse dhe ndonjëherë është e papranueshme të lejohen përshkrime të tilla, juve mund t'ju duhet të eksploroni në thellësi përtej emocioneve fillestare. Pasi ju keni zhvilluar një listë të përbërë nga metaforat, ju mund të hartoni gjithashtu një listë fjalësh përshkruese të metaforave përkatëse.

Metaforë | *Fjalët bazë për ndjenjat*

Ushtrim 2: Diferencimi i reflektimit ndaj ndjenjave nga një parafrazë
Karakteristika kryesore e cila dallon refleksionin ndaj një ndjenje nga një paragraf është prezenca e përbërësit afektiv. Mjaft paragrafë përmbajnë reflektime ndaj ndjenjave; pohimet e këshilluesit i përmbajnë të dy këto elemente. Referojuni dy ushtrimeve të mëposhtme. Në ushtrimin e parë, ju duhet të përcaktoni se cili nga pohimet është parafrazë (P), çfarë është një reflektim (R) dhe çfarë është një inkurajues (I).

"Unë jam me të vërtetë i dekurajuar. Nuk gjej vend për të jetuar. Kam parë mjaft apartamente, por të gjithë janë mjaft të shtrenjtë. Unë jam i lodhur dhe nuk di kujt t'i drejtohem."

Shënoni përgjigjet e këshilluesit me simbolet P, R, I ose kombinimin e tyre në raste përkatëse.

I "Ku të drejtoheni?"
I "I lodhur...."
R "Ju ndjeheni tepër i lodhur dhe i dekurajuar"
P "Kërkimi i një apartamenti nuk ka qenë i suksesshëm, ata janë tepër të shtrenjtë"
kombinim "Ju dukeni i lodhur dhe i dekurajuar; ju keni kërkuar shumë por ende nuk keni gjetur një apartament të përshtatshëm me çmimin që ju kërkoni"

Për shembullin e dytë, shkruani një inkurajues, një parifrazim, një reflektim të ndjenjave dhe një kombinim të perifrazimit/reflektim të ndjenjës në përgjigje të klientit.

"Në rregull, unë ndihem i lodhur dhe i frustruar. Unë jam tepër i nevrikosur. Në një vend ku shkova, u prita shumë keq!"

Inkurajues: I lodhur
Perifrazim:
Reflektim ndaj ndjenjës:
Kombinim i perifrazimit dhe reflektim të ndjenjës

Ushtrimi 3: Pranimi i ndjenjës
Ne kemi parë se një reflektim i shkurtër i ndjenjës (ose pranim i ndjenjës) mund të jetë i përdorshëm në ndërveprimet tuaja me persona të zënë me punë ose në nxitim e sipër. Të paktën një herë në ditë, drejtojuni qëllimisht një nëpunësi, mësuesi, apo një miku duke dhënë një përshkrim të shkurtër mbi ndjenjat ("Ju dukeni tepër i zënë në punë dhe i nxitur"). Jepni komente të ndryshme duke përdorur shprehje të tilla si:"Mund t'ju ndihmoj?"; "A doni të kthehem më vonë?";

"Edhe unë ndihem kështu sot"dhe vëzhgoni reagimet e marra:

Ushtrimi 4: Vlerësimi i fjalëve përshkruese të emocioneve që përdorni ju vetë. Shkruani një ese me 200 fjalë mbi një temë e cila ju duket interesante. Në të njëjtën kohë, vlerësoni një letër të drejtuar për një anëtar të familjes ose mik tuajin. Në secilin rast, listoni më poshtë metaforat e përdorura dhe fjalë të tjera mbi ndjenjat.

Ushtrimi 5. Aftësitë zhvilluese-niveli i parë - Identifikimi i orientimeve të ndryshme ndaj shprehjes emocionale
Klasifikoni emocionet e mëposhtme si sensomotorike (S), konkrete (K), formale-operacionale (FO) ose dialektike/sistematike (D/S)
Një klient diskuton mbi zënkat e tij me anëtarët e familjes sa herë largohet nga shtëpia.

S (me lot në sy) Unë jam tepër i lodhur — Provim

K Unë ndihem tepër i mërzitur për shkak të zënkës me prindërit javën e kaluar.

FO Sa më tepër mendoj rreth një çështje të tillë, arrij të kuptoj më mirë argumentat e ndryshme të secilës palë. Duket si një tendencë, sa herë largohem nga shtëpia fillon një zënkë.

D/S Unë mendoj se mund ta shikoj një çështje të tillë nga perspektiva të ndryshme. Së pari, zënka të tilla janë lënduese dhe ndoshta unë duhet të filloj të mendoj të jetoj vetëm. Unë e di se prindërit kujdesen për mua, ndoshta kjo është arsyeja përse ne grindemi sa herë unë largohem nga shtëpia.

Një shok diskuton mbi ankthin që ai/ajo përjeton rreth një provimi.

K Kur mora vesh se profesori nuk e organizoi sot provimin, një fakt i tillë më nervozoi.

FO Arrij të kuptoj pozitën në të cilën ndodhet profesori. Gjithsesi, ai ka 40 provime për të korrigjuar dhe duket se ai është mjaft i ngarkuar. Por edhe për mua nuk është e lehtë të mos jem në gjendje të përcaktoj nivelin në të cilin ndodhem. Edhe studentët e tjerë janë të nevrikosur.

S Unë jam i frikësuar. Nuk mund të ha, kam shqetësime në stomak dhe ndihem konfuz.

_______ Profesori në kursin tonë është gjithmonë me vonesë. Unë e kam zakon të nxehem e mërzitem, kur më duhet të pres. Është një karakteristikë e emocioneve të mia.

Ushtrimi 6. Aftësi zhvilluese - niveli i dytë - Lehtësimi i procesit të eksplorimit të emocioneve të ndryshme të klientit

Supozoni se jeni duke punuar me një klient i cili përfshihet lehtë emocionalisht. Si mund ta ndihmoni ju këtë person të zhvendoset nga niveli sensomotor i të ndjerit të nivelit "tani- dhe- këtu"?

____

____

____

____

Supozoni se jeni me një klient me të cilin keni punuar dhe më parë i cili evi-ton përjetimin e ndjenjave të tipit "tani-dhe-këtu". Si do ta ndihmonit këtë klient të rrisë nivelin e përjetimeve dhe emocioneve?

____

____

____

____

Praktikë sistematike në nivel grupi

Një ndër shprehitë më të vështira për t'u përvetësuar është ajo e reflektimit ndaj ndjenjave. Zotërimi i kësaj ndjenje është mjaft i rëndësishëm në situata këshillimi dhe intervistimi.

Hapi 1: Ndahuni në grupe pune

Hapi 2: Zgjidhni një drejtues grupi

Hapi 3: Ndani rolet për sesionin e parë të praktikës

- Klienti
- Intervistuesi
- Vëzhguesi 1 i cili i kushton vëmendje të veçantë ndjenjave të klientit
- Vëzhguesi 2 cili i kushton vëmendje sjelljes së intervistuesit

Hapi 4: *Planifikimi.* Përcaktoni qëllime të qarta për sesionin. Një mënyrë e mirë për të filluar intervistën nëse tema e saj është e ngjashme me ilustrimin e dhënë në sesionin praktik të kapitullit 5, është prezantimi i një përmbledhjeje të sesion-it të mëparshëm. Më pas, mund të vijohet me drejtimin e pyetjeve, perifrazim, dhe inkurajim të klientit për të ofruar më tepër informacion. Në mënyrë periodike, intervistuesi duhet të reflektojë mbi ndjenjat. Një reflektim i tillë mund të lehtëso-het nga inkurajues të cilët konsistojnë në një fjalë të vetme të cilët fokusohen në ndjenjat si dhe nga pyetje të hapura ("Si u ndjetë kur ndodhi një gjë e tillë?"). Sesioni praktik duhet të përfundojë me një përmbledhje të fakteve dhe ndjenjave rreth situatës. Për të përcaktuar objektivat personale në intervistë, ekzaminoni shprehitë e përdorura dhe nivelin e zotërimit të tyre duke plotësuar formën e vetëvlerësimit të prezantuar më poshtë.Nëse intervistuesi synon të reflektojë mbi ndjenjat e klientit, është e rëndësishme që ky i fundit të jetë i hapur për të folur mbi ndjenjat e tij. Mund të sugjerohen të njëjtat çështje të rekomanduara për perifrazim:

Diçka ose dikush me të cilin kam qenë, ose jam në konflikt.
Ndjenja pozitive dhe negative ndaj prindërve apo anëtarëve të tjerë në familje.
Humbja e një personi të dashur (divorc, vdekje, aksident, sëmundje)
Një konflikt i cili ka të bëjë me një proces vendimmarrjeje mbi punën, shkol-limin apo blerjen e diçkaje.

Vëzhguesit duhet të vlerësojnë format e feedback-ut dhe të planifikojnë sesionin e tyre të prezantimit.

Hapi 5: *Realizoni një sesion 5-minutash duke përdorur këtë shprehi*

Hapi 6: *Vlerësoni sesionin e praktikës dhe për 10 minuta ofrojini feedback inter-vistuesit në këtë intervistë.* Sa mirë e realizoi intervistuesi qëllimin dhe objektivat e përcaktuara në fillim të intervistës? Kur situatat e simuluara në role-play e shprehitë e përdorura në to bëhen më komplekse, mund të konstatohet se koha e vënë në dispozicion ndonjëherë mund të jetë e pamjaftueshme dhe një alternativë që mund të merret në konsideratë është realizimi i një sesioni të tillë praktik jashtë konteksit të seminarit. Gjithashtu, është e rëndësishme që vëzhguesi të vëzhgojë me vëmendje nivelin e zotërimit të një shprehie të caktuar të manifestuar gjatë intervistës nga intervistuesi. A ishte intervistuesi në gjendje të ndikonte klienti përmes arritjes së objektivave specifike?

Hapi 7: *Këmbeni rolet me rotacion.*

Forma e *feedbacku-t* mbi identifikimin dhe reflektimin ndaj ndjenjave

______________________ (Data)

______________________ (Emri i intervistuesit)

______________________ (Emri i plotësuesit të formularit)

Udhëzime: Vëzhguesi 1 duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë vëzhgimit të sjell-jes verbale dhe joverbale të klientit. Vëzhguesi 2 duhet të mbajë shënim në mënyrë sa më të saktë që të jetë e mundur fjalët e përdorura nga intervistuesi gjatë përdorimit të shprehisë së reflektimit ndaj ndjenjave dhe të komentojë mbi vlerën dhe rëndësinë e përdorimit të termave të përdorura nga intervistuesi.

1. Ndjenjat verbale të shprehura nga klienti. Renditni të gjitha fjalët të cilat shpre-hin emocione.

2. Tregues joverbale të ndjenjave të shprehura nga klienti. Shprehja e fytyrës? Gjuha trupore e përdorur?

3. Emocione të pashprehura nga klienti. Pas sesionit, vlerësoni me klientin vërtetësinë e observimeve tuaja.

4. Reflektimi i ndjenjave nga intervistuesi. Përdorni sa më saktë që të jetë e mundur termat e përdorura nga intervistuesi dhe shënojini ato diku në një letër

5. Komente mbi reflektimin ndaj ndjenjave. Cila kohë e foljeve ishte më tepër e për-dorur? A ishin ndjenjat mbi të cilat reflektoi intervistuesi të shprehura në mënyrë im-plicite apo eksplicite nga klienti? A u përdor një shprehi e tillë në mënyrë të saktë e efektive nga intervistuesi? A i kontrolloi intervistuesi përshtypjet me ato të klientit?

Shënim: Roli i klientit mund të jetë "i vështirë"nëse personi që luan këtë rol vendos për diçka të tillë, por në të njëjtën kohë, ai/ajo duhet të jetë i predispozuar për të folur. Duhet të mbani parasysh faktin se një sesion i tillë realizohet për efekt praktik e të ushtruari dhe intervistuesit duhet t'i jepet mundësia të përdorë shprehi të caktuara gjatë realizimit të këtij sesioni praktik.

Vetëvlerësim

Pyetjet dhe çështjet për vetëvlerësim të paraqitura më poshtë janë hartuar për t'ju ndihmuar të përcaktoni nivelin aktual të zotërimit të shprehisë së reflektimit ndaj ndjenjave, si dhe identifikimin e objektivave për përmirësimin e përdorimit të kësaj shprehie në të ardhmen.

1. Reflektimi ndaj ndjenjës konsiderohet si një nga shprehitë më të rëndësishme për intervistuesit dhe këshilluesit të cilët nëpërmjet aplikimit të kësaj shprehie, mund të njohin dhe të kuptojnë përvojën emocionale të klientit.

Mosnjohja e përvojës dhe emocioneve të klientit, mund të dëmtojë efektivitetin e një sesioni interviste apo këshillimi. A bini dakort apo e kundërshtoni një pohim të tillë? Përshkruani qëndrimin tuaj në hapësirën e ofruar më poshtë:

____

____

____

____

____

____

2. Mjeshtëria e shprehisë së reflektimit ndaj ndjenjave

Cilat janë aftësitë dhe shprehitë e përvetësuara nga ju gjatë përdorimit të një teknike të tillë? Jepni shembuj të zotërimit të çdo aftësie të përvetësuar nga ju duke u mbështetur në informacionin e mbledhur nëpërmjet kasetave, shënimeve apo studimeve të rastit.

Identifikimi. Sikurse prezantohet dhe në intervistë, ju do të jeni gjithashtu në gjendje të klasifikoni shprehinë e reflektimit ndaj ndjenjës si dhe të përpiloni një listë termash. të cilët shprehin afeksion dhe që mund të përdoren gjatë përdorimit të kësaj shprehie.

❑ Aftësi për të përpiluar një listë me terma të cilët shprehin afeksion

____

____

❑ Aftësi për të dalluar një reflektim ndaj ndjenjës nga një perifrazë

____

____

❑ Aftësi për të identifikuar reflektimin e ndjenjës sikurse demonstrohet në intervistë

____

____

❑ Aftësi për të identifikuar ndjenja dhe në ndërveprimet e përditshme të individëve jashtë kontekstit të sesioneve të këshillimit (në restorante, dyqane etj)

____

____

❑ Aftësi për të identifikuar katër orientimet e aftësive zhvilluese të emocionit: (sensomotor, konkret, formal-operacional, dhe dialektik/sistemik)

____

____

Zotërimi bazë i shprehisë. Ju do të jeni në gjendje të demonstroni shprehinë e reflektimit ndaj ndjenjës në një intervistë "role-play"(improvizim rolesh).

❑ Aftësi për të përdorur këtë shprehi në një intervistë role-play

____

____

❑ Aftësi për të përdorur këtë shprehi në situatë reale interviste

____

____

❑ Aftësi për të identifikuar katër orientimet e zhvillimit emocional

____

____

Mjeshtëria aktive e shprehisë. Ju do të jeni në gjendje të përdorni këtë shprehi në intervistë dhe të identifikoni saktësisht ndjenjat e klientit. Në përgjigje të reflektimit tuaj ndaj ndjenjës, klienti të shprehet në një mënyrë të tillë:"Po, ke të drejtë...."Nëpërmjet përdorimit efektiv të kësaj shprehie, klienti mund të hapet dhe të fillojë të flasë mbi emocione dhe ndjenja më personale. Ju mund të kombinoni reflektimin ndaj ndjenjës me shprehi të tjera si perifrazim apo përmbledhje të asaj që është thënë deri në një moment të caktuar. Ju mund të ndihmoni klientin jo vetëm të flasë mbi emocionet e tij/saj, por edhe të qartësohet mbi ndjenjat dhe emocionet ambivalente që mund të përjetojë.

Jepni shembuj të zotërimit të çdo aftësie të përmendur më poshtë duke u mbështetur në informacionin e mbledhur nëpërmjet kasetave, shënimeve apo studimeve të rastit.

❑ Në përgjigje të reflektimit tuaj ndaj ndjenjave, a shprehen klientet në një mënyrë të tillë "Po, keni të drejtë...."dhe vazhdojnë të flasin?

❑ A mund të lehtësoni procesin e eksplorimit të ndjenjave nëpërmjet reflektimit ndaj ndjenjës (ndonjëherë dhe të kombinuar me shprehinë e drejtimit të pyetjeve)?

❑ A mund të kombinoni manifestimet vizuale, auditive dhe motorike të klientit?

❑ A mund të përfundoni një proces diskutimi mbi ndjenjat nëpërmjet përdorimit të kësaj shprehie (dhe kombinimit të saj me shprehinë e drejtimit të pyetjeve të mbyllura)?

❑ A mund të identifikoni ndenja të cilat fshihen pas përdorimit të termave të tilla si *konfuz* dhe *ambivalent*?

Gjatë një interviste apo sesioni të fokusuar në zgjidhjen e problemit ku klienti flet mbi një lidhje, marrëdhënie të rëndësishme, a mund të identifikoni ndjenjat pozitive dhe negative për çdo alternativë zgjidhjeje të problemit apo për vetë marrëdhënien?

❑ A mund të ndihmoni personin që keni përballë në një situatë intervistë apo reale të qartësohet mbi ndjenjat ambivalente në lidhje me një marrëdhënie të rëndësishme për të nëpërmjet drejtimit të pyetjeve, inkurajimit, perifrazimit dhe reflektimit ndaj ndjenjave?

❑ A mund të identifikoni katër orientimet e zhvillimit emocional në një intervistë? A mund të lehtësoni procesin e eksplorimit të emocioneve për klientin, i cili ndodhet në një nga katër nivelet (orientimet) e emocioneve?

Aftësia për t'i mësuar të tjerëve këtë shprehi. A jeni në gjendje t'i mësoni klientit apo të tjerëve shprehinë e reflektimit ndaj ndjenjave? Është mirë që kjo shprehi t'u mësohet individëve të cilët kanë probleme në marrëdhëniet me të tjerët, familje, shoqëri ose në vendin e punës. Aftësia për të mësuar shprehinë e identifikimit të ndjenjave tek individë të tjerë është kusht i domosdoshëm për empatinë ndërpersonale dhe arritjen e suksesit në marrëdhëniet e ndihmës. Mbani mend të filloni dhënien e udhëzimeve duke i emërtuar ndjenjat e ndryshme.

____
____
____
____

3. Çfarë qëllimi do të vendosnit për të përvetësuar më mirë shprehinë e reflektimit ndaj ndjenjave?

____
____
____
____
____
____

Kapitulli 7

Shprehitë përzgjedhëse dhe strukturuese në plotësimin e nevojave të klientit: Drejtimi i një sesioni të mirëfilltë interviste duke përdorur vetëm shprehi dëgjuese

Si mund të ndihmojnë konceptet e këtij kapitulli në punën me klientë?

Të jesh i aftë për të dëgjuar një person tjetër është një dhunti. Një ndër mënyrat më të mira për të testuar aftësinë tuaj për të dëgjuar është drejtimi i një interviste të mirëfilltë duke përdorur vetëm aftësitë dëgjuese. Nëpërmjet zotërimit të aftësive të mira vëzhguese, dëgjuese ju mund të pregatiteni për të përvetësuar aftësi të tjera më të avancuara dhe të përdorni teknika të ndryshme teorike në këshillim. Ky kapitull trajton katër koncepte. Për secilin prej tyre, jepen përkufizimet dhe funksionet e tyre si më poshtë:

Konceptet

Përkufizimi

Sekuenca bazë e të dëgjuarit. Konsiston në aftësi në drejtimin e pyetjeve, ofrimin e inkurajimit, perifrazimit, përmbledhjes dhe reflektimit të ndjenjave. Sekuenea e të dëgjuarit bazë përdoret në disa drejtime si në fushën e këshillimit, menaxhimit, mjekësisë dhe punës sociale.

Funksioni

Përdoret në ofrimin e ndihmës klientit për të përeaktuar problemin dhe/ose rezultatet e pritshme nga intervista. Vëmendje e veçantë i kushtohet perspektivës së klientit. Sekuenca bazë e të dëgjuarit ndihmon klientin jo vetëm të përjetojë, por edhe të kuptojë problemin që e shqetëson atë.

Përkufizimi

Identifikimi i pikave të forta. Kjo shprehi përdor sekuencën bazë të të dëgjuarit për të identifikuar pika të veçanta pozitive të klientit, të cilat mund të përdoren gjatë përballjes me problemin.

Funksioni

Përdoret për të evidentuar pikat e forta të klientit. Shpesh, këshillimi dhe intervistimi fokusohen në pikat e dobëta dhe vështirësitë që karakterizojnë klientin. Identifikimi i pikave të forta e ndihmon klientin të disponojë një bazë të qëndrueshme për rritje personale.

Përkufizimi

Empatia. Konsiderimi i aspekteve të ndryshme sipas perspektivës së klientit kërkon një aftësi të veçantë e cila lidhet me të dëgjuarit. Empatia mund të konsiderohet nëpërmjet disa dimensioneve, si për shembull të qenurit konkret, i afërt dhe mbajtja e një qëndrimi jo paragjykues. Ju mund të konstatoni se përdorimi i empatisë mund t'ju ndihmojë në vlerësimin e cilësisë së reagimit tuaj ndaj klientit.

Funksioni

Përdoret për të përmirësuar cilësinë e intervistës dhe aplikueshmërinë e aftësive dëgjuese dhe ndikuese të përdorura. Gjithashtu, ofron mundësinë e vlerësimit të aftësive dëgjuese (si dhe aftësive ndikuese).

Përkufizimi

Strukturimi i intervistës. Një intervistë karakterizohet nga pesë faza:(1) vendosja e një raporti dhe strukturimi (2) mbledhja e informacionit (3) përcaktimi i rezultateve (4) konfrontimi i lëkundjeve të klientit dhe gjenerimi i alternativave dhe (5) të mësuarit përgjithësues dhe transferues.

Funksioni

Mundëson qëllimin dhe drejtimin e intervistës si dhe ndihmon në përcaktimin dhe arritjen e rezultateve specifike. Teori të ndryshme të intervistimit i kushtojnë vëmendje të ndryshme kësaj faze. Aftësia për të drejtuar një intervistë të mirë-formuluar duke përdorur vetëm aftësitë dëgjuese mund të konsiderohet si një ndër shprehitë themelore për një intervistues ose këshillues.

Hyrje

Për të përmbledhur dhe njëherë përkufizimin e dhënë në kapitullin e parë, qëllimshmëri kulturore do të thotë përcaktimi i qëllimeve dhe objektivave dhe në vijim, zgjedhja e një alternative për të vepruar nga një seri zgjedhjesh të mundshme. Intervistuesi i qëllimshëm karakterizohet nga më shumë se një veprim, mendim apo sjellje për t'u përdorur gjatë intervistës në një atmosferë, e cila është në ndryshim të vazhdueshëm. Intervistuesi i qëllimshëm ofron mundësi alternative në një situatë interviste të dhënë dhe zgjedh nga disa teori të ndryshme duke përdorur aftësi dhe teknika të ndryshme. Intervistuesi i qëllimshëm vepron në mënyrë të sigurt, është në gjendje të konstatojë feedbackun si përgjigje të një veprimi të tillë dhe më pas vepron në përputhje me informacionin e ri, duke adoptuar kështu stilin e punës së tij në përshtatje me grupet e kulturave të ndryshme.

Mbani mend, që nëse një alternativë e caktuar nuk rezulton e suksesshme, mos vazhdoni të insistoni në përdorimin e saj, provoni diçka të ndryshme! Çdo klient me të cilin përballeni në intervistë është unik dhe do të reagojë sipas mënyrës së tij ndaj strategjive që ju zgjidhni të përdorni. Ajo që mund të konsiderohen rezultative me një klient në një moment të caktuar, mund të mos ketë të njëjtin rezultat disa minuta më vonë. Megjithatë, është e mundur që disa aftësi të karakterizohet nga një sekuencë dhe strukturë e caktuar dhe teknika, të cilat mundësojnë arritjen e qëllimeve specifike në sesione të caktuara.

Pas përvetësimit të shprehive të caktuara të vëzhgimit dhe dëgjimit, është e rëndësishme që shprehi të tilla të kombinohen dhe të aplikohen në mënyrë të integruar gjatë një interviste. Ky kapitull ofron një strukturë për integrimin e këtyre shprehive në një intervistë dhe prezanton kombinime të tjera të integruara, të cilat janë të domosdoshme për t'u bërë një intervistues kompetent. Ushtrimet praktike në përfundim të kapitullit ndihmojnë gjithashtu në procesin e integrimit të shprehive të caktuara.

Lexime udhëzuese

Sekuenca bazë e të dëgjuarit.

Vëzhgimi i intervistave në këshillim, terapi si dhe në menaxhim, mjekësi apo kontekste të tjera ka dëshmuar një përdorim të gjerë të shprehive. Ashtu sikurse e pamë në kapitullin e parë, mjaft intervistues të suksesshëm i fillojnë sesionet e tyre me një pyetje të hapur të pasuar nga pyetje të mbyllura të cilat përdoren për diagnostikim dhe qartësim. Perifrazimi kontrollon përmbajtjen e asaj që është thënë nga klienti dhe reflektimi i ndjenjave (zakonisht i shkurtër gjatë sesioneve të para), ekzaminon emocionet kryesore. Këto shprehi pasohen nga një përmbledhje

e shkurtër e shqetësimit të prezantuar nga klienti. Inkurajuesit mund të përdoren gjatë gjithë intervistës duke mundësuar kështu evidentimin dhe qartësimin e detajeve të ndryshme.

Megjithëse këto shprehi mund të përdoren në mjaft situata të ndryshme, ato nuk duhet të përdoren njëra pas tjetrës në mënyrë strikte. Çdo këshillues ose intervistues i përshtat këto shprehi për të plotësuar nevojat e klientit dhe në përshtatje me situatën. Një intervistues efektiv përdor shprehi të observimit të klientit për të konstatuar reagimet e klientit dhe në mënyrë të qëllimshme i përdor këto momente për të ofruar mbështetje për nevojat e klientit. Gjatë përvetësimit të shprehive të tjera dhe vëzhgimit të ndryshimeve individuale dhe kulturore, në vend të përdorimit të pyetjeve të hapura, ju mund të konsideroni si të përshtatshme të filloni disa intervista me një proces vetë-hapje apo me një stil direktiv.

Qëllimi i sekuencës bazë të të dëgjuarit është i trefishtë. Në çdo kohë kur ju punoni me një klient mbi një çështje të caktuar, ju dëshironi të realizoni:

1. Përgatitjen e një përmbledhje të çështjes. Një objektiv i tillë arrihet zakonisht nëpërmjet drejtimit të pyetjeve të hapura si:"A mund të flisni mbi....?"apo thjesht nëpërmjet ndjekjes me vëmendje. Në përfundim të pjesës të një interviste, ju mund të jepni një përmbledhje të shkurtër mbi faktet dhe ndjenjat e prezantuara nga klienti.

2. Aspektet kryesore të një situate. Këto aspekte identifikohen nëpërmjet pyetjeve të tilla si:"A mund të ndani ndjenjat tuaja në lidhje me çështjen", reflektimin ndaj ndjenjave dhe inkurajuesve të cilët fokusohen në terma emocionalë.

Sekuenca bazë e të dëgjuarit ofron një seri shprehish, të cilat ndihmojnë në të kuptuarit e strukturave bazë të të menduarit të klientit. Në vijim, sipas orientimit teorik dhe stilit tuaj, ju mund të pasuroni sekuencën e të dëgjuarit bazë me mendime, kuptime dhe sjellje të tjera shtesë.

Për këshilluesin apo intervistuesin fillestar, zotërimi i shprehisë së të dëgjuarit është mjaft i rëndësishëm dhe i dobishëm. Kutia 7-1 ofron shembuj të sekuencës bazë të të dëgjuarit në kontekste intervistimi në këshillim, manaxhim dhe mjekësi. Një avantazh që lind nga përdorimi i kësaj shprehie është fakti se me t'u përcaktuar një grupim i tillë shprehish, ai mund të përdoret më vonë në situata të tjera. Nuk është e pazakontë që një individ i familjarizuar me shprehinë e intervistimit të qëllimshëm të drejtojë sesione këshillimi për kualifikim profesional në një kolegj gjatë mëngjesit, të trajnojë prindërit mbi shprehitë e komunikimit gjatë pasdites, dhe të punojë si një konsulent menaxhimi mbi shprehitë e mbledhjes në grup gjatë mbrëmjes. Teknika e mikroshprehive mund të aplikohet në kontekste të ndryshme. Në secilin rast, sekuenca bazë e të degjuarit ka si qëllim marrjen e informacionit mbi klientin, mbi fakte dhe ndjenja për sesione vijuese të intervistës dhe veprimin e ndërmarrë nga klienti.

Kutia 7-1 Tre shembuj të sekuencës bazë të dëgjuarit

Shprehia	*Këshillim*	*Menaxhim*	*Mjekësi*
Pyetje e hapur	"Mund të më tregoni çfarë dëshironi të ndani me mua?"		
Pyetje e mbyllur	"A keni përfunduar studimet e larta?" "Në cilën fushë jeni i interesuar në karrierën tuaj?"	"Cili ishte përgjegjës për problemin e linjës së prodhimit?" "A kontrolluat hallkën kryesore?"	"A është dhimbja e kokës e lokalizuar në të majtë apo në të djathtë të kokës? "Për sa kohë keni patur dhimbje koke?"
Inkurajues	Përsëritja e fjalëve kyçe dhe frazave më të gjata.		

(vazhdon)

Perifrazime	"Kështu, ju po mendoni t'i riktheheni sërish shkollës?"	"Duket se ju jeni konsultuar me dikë mbi një çështje të tillë"	"Duket se ju ndjeni dhimbje në pjesën e majtë dhe mund të jetë rezultat i aksidentit me makinë"
Reflektim ndaj ndjenjave	"Ju ndjeheni i sigurt mbi aftësinë tuaj por shqetësoheni mbi pranimin tuaj"	"Me duket se jeni i mërzitur dhe i shqetësuar nga reagimi i Hansit"	"Duket se ju keni qenë mjaft i tensionuar dhe i stresuar kohët e fundit"
Përmbledhja një	Në secilin rast, një këshillues, menaxher apo mjek efektiv, bën përmbledhje të problemit sipas perspektives së klientit, *para* se ai të diagnostikojë atë sipas perspektivës së tij.		

Identifikimi i pikave të forta

Këshillimi, intervistimi dhe psikoterapia mund të jenë përvoja të vështira për disa klientë. Ato duan të diskutojnë mbi problemet e tyre, të zgjidhin konfliktet e ndonjëherë mund të ndodhë që procesi të kthehet në një varg vuajtjesh të shoqëruara me frikë dhe dështime.

Njerëzit rriten personalisht duke u mbështetur në pikat e tyre të forta. Identifikimi i pikave të forta është një metodë e përdorshme e cila siguron një intervistë më optimiste dhe direktive. Në vend të vetëm drejtimit të pyetjeve, intervistuesi efektiv gjithashtu përpiqet të identifikojë aspekte pozitive mbi të cilat klienti mund të fokusohet. Edhe në çështje komplekse, është e mundur të identifikohen aspekte pozitive mbi klientin dhe veprimet e duhura që ai/ajo kryen. Theksimi i pikave të forta i ofron klientit gjithashtu një sens sigurie në intervistë.

Për të realizuar një idenfikim pozitiv, intervistuesi përdor sekuencën e të dëgjuarit bazë për të nxjerrë në dukje aspekte pozitive të klientit dhe në vijim, reflekton mbi to. Një gjë e tillë mund të realizohet sistematikisht si një pjesë e veçantë e intervistës ose të përdoret në mënyrë konstante gjatë gjithë intervistës. Veçanërisht, identifikimi i pikave të forta gjatë një interviste mund të prezantohet nëpërmjet mënyrave të mëposhtme:

1. Intervistuesi mund të fillojë një sesion duke pyetur mbi ngjarje të kohëve të fundit, për të cilat klienti ndjehet mirë dhe ka ndjenja pozitive për to. Ose intervistuesi mund të komentojë mbi një pikë të fortë të klientit.

2. Gjatë fazës së përcaktimit të problemit në intervistë, intervistuesi mund të përdorë sekuencën e të dëgjuarit bazë për të nxjerrë në dukje dhe në detaje aspekte pozitive të klientit. Për shembull, një përgjigje ndaj një klienti i cili kohët e fundit ka humbur vendin e punës dhe ndjehet i dëshpëruar dhe i shqetësuar mund të jetë "Ju thoni se ndjeheni i shqetësuar dhe i mërzitur. Në të njëjtën kohë, unë di se ju keni qëndruar për katër vjet në atë vend pune. A mund të përmendni një aspekt pozitiv, i cili ju bën të ndjeheni mirë mbi atë punë apo diçka që ju mendoni se keni bërë mirë?"

3. Nëse një klient vazhdon të përsërisë në mënyrë të vazhdueshme komente negative mbi veten, ato mund të perifrazohen dhe më pas të vijojnë nga ofrimi i një feedback-u në kohën e duhur dhe nisur nga një perspektivë pozitive. Për shembull, "Po, humbja e një vendi pune është një ngjarje traumatike dhe lënduese. Në

të njëjtën kohë unë shikoj se ju keni disa pika të forta-një sens të mirë humori, disa shprehi të çmuara dhe një të kaluar ku ju jeni përballur mirë me vështirësi të ndryshme. Të gjitha këto, ju ndihmojnë ta kaloni një situatë të tillë"

4. Një qëllim i mundshëm në këshillim është ofrimi i ndihmës për klientë që të identifikojnë pikat e forta në dobësitë e tyre. Një prind "tepër i shqetësuar"mund të ri-përcaktohet si një person, i cili është tepër i kujdesshëm. Një ri-përcaktim i tillë mund të çojë në reduktimin e ndërhyrjeve pa vend. Rreziku qëndron në faktin se një person i kujdesshëm mund të jetë ndonjëherë shpëtimtar ndërhyrës, i cili pengon të tjerët të zgjidhin vetë problemet e tyre. Identifikimi i pikave të forta ndihmon një person të jetë më tolerant. Ne rritemi duke u mbështetur në pikat tona të forta.

Theksimi i pikave të forta konkrete të klientit në kontekstin e një problemi të vërtetë është një mënyrë e dobishme për promovimin e ndryshimit pozitiv dhe një mënyrë inteligjente për t'u përballur me problemet njerëzore.

Teorikisht, identifikimi i pikave të forta mund të përshkruhet si një ndërhyrje psikoedukative, e cila e vë theksin më tepër tek zhvillimi i individit sesa tek zgjidhja e problemeve. Identifikimi i pikave të forta do të rishfaqet në pasazhe të tjera të këtij libri së bashku me teknika të tjera për të ndihmuar klientin në ri-përcaktimin e përvojave të ndryshme jetësore. Koncepti prezantohet në këndvështrime të tjera në forma të ndryshme të intervistimit, këshillimit dhe terapisë. Në disa raste, identifikimi i pikave të forta mund të shmangë nevojën për të aplikuar teknikën tradicionale të zgjidhjes së problemeve pasi pikat e forta të klientit i tejkalojnë ato negative.

Empatia: Aspekte cilësore të përdorimit të kësaj shprehie

Ndonjëherë, shprehitë e ndjekjes me vëmendje dhe ndikimit të klientit mund të mos jenë të mjaftueshme në krijimin e marrëdhënieve cilësore me klientë. Një cilësi tjetër e rëndësishme është empatia- përjetimi i botës së klientit sikur të ishit vetë ju në pozicionin e klientit. Një gjë e tillë do të thotë të marrësh perspektivën e klientit. Aftësitë e ndjekjes me vëmendje, në mënyrë të veçantë perifrazimi, reflektimi ndaj ndjenjës dhe përmbledhja ndihmojnë në mënyrë të konsiderueshme në zhvillimin e empatisë. Gjatë një interviste, empatia manifestohet nëpërmjet sjelljes kur intervistuesi ose këshilluesi e kupton me të vërtetë klientin dhe është i aftë të perifrazojë idetë e klientit në mënyrë të saktë. Në raste të tilla këshilluesi mund të përdorë shpesh fjalë të rëndësishme të përdorura gjithashtu nga klienti, por në një mënyrë më përmbledhëse dhe konçize.

Është e mundur të arrihet një nivel efektiv i empatisë duke përdorur një teknikë të orientuar ndaj shprehive. Gjatë aplikimit të *empatisë bazë* sikurse u shpjegua më lart, reagimet e këshilluesit janë të ndërthurura ngushtë me ato të klientit. Gjatë aplikimit të *empatisë së amplifikuar*, këshilluesi përdor shprehi ndikuese dhe shton ide dhe mendime kongruente nga një perspektivë tjetër për të lehtësuar procesin e eksplorimit të klientit. Shprehitë e të ndjekurit me vëmendje, nëse aplikohen në mënyrën e duhur, mund të dallohen gjithashtu për një efekt të ngjashëm. Në mënyrë të veçantë, reflektimi i kuptimit mund të ushtrojë ndikim në perspektivën e klientit dhe mund të ofrojë më tepër thellësi sesa reflektimi ndaj ndjenjës ose perifrazimi.

Empatia është kështu një qëllim madhor si për shprehitë e ndjekjes me kujdes dhe ato ndikuese. Nëse këto shprehi nuk përdoren në mënyrë efektive, ato mund ta veçojnë klientin nga përvoja e tij. Mungesa e empatisë redukton procesin e të ndihmuarit, reagime të cilat largojnë klientin nga një proces i tillë mund të shkak-

tohen nga aftësi të dobëta në procesin e të dëgjuarit sikurse dhe ushtrimin e aftësive influencuese në mënyrë joefektive.

Është e mundur vlerësimi i empatisë nëpërmjet një sistemi me pesë shkallë dhe ju mund të vlerësoni secilën prej reagimeve tuaja sipas vlerës së empatisë që ato mbartin. Shembuj të përdorimit të pesë shkallëve të ndryshme të empatisë ndaj një klienti, prezantohen më poshtë:

*Klienti:*Nuk di çfarë të bëj. Një problem i tillë më ka shqetësuar për mjaft kohë tashmë. Bashkëshorti duket që nuk e kupton se unë nuk dua t'ia di më për të. Ai vazhdon të përpiqet, por nuk ia vlen të provosh dhe njëherë të merresh me të.

Niveli 1-Këshilluesi: (në formë të prerë) Kjo nuk është një mënyrë e mirë për të folur. Unë mendoj se ju duhet të merrni në konsideratë ndjenjat e tij gjithashtu.

Niveli-2 Këshilluesi: (në formë më të moderuar). Duket se ju keni hequr dorë nga ai. Ju nuk dëshironi të përpiqeni më.

Niveli-3 Këshilluesi: (empati bazë ose reagim ndërveprues) Ju ndjeheni e dekurajuar dhe konfuze. Ju jeni përpjekur të diskutoni një çështje të tillë me bashkëshortin tuaj, por duket se ai nuk e kupton perspektivën tuaj. Në momentin aktual, ju jeni të mendimit se nuk ia vlen të merreni më me të. Ju nuk shqetësoheni më.

Niveli-4 Këshilluesi: (pak sugjeruese) Ju jeni marrë me një problem të tillë me të kohë pas kohe deri në atë pikë sa aktualisht nuk jeni të shqetësuar më mbi një situatë të tillë. Ju jeni përkjekur shumë. Çfarë do të thotë një gjë e tillë për ju?

Niveli-5 Këshilluesi: (sugjeruese) Unë arrij të dalloj konfuzionin dhe lëndimin tuaj dhe për momentin duket se ju nuk doni t'ia dini më. Bazuar mbi atë që më thatë, mendimet dhe ndjenjat tuaja kanë shumë kuptim për mua. Në të njëjtën kohë, ju kishit arsye për t'u përpjekur kaq shumë. Ju keni folur mbi ndjenjat e thella që ushqenit për të në të kaluarën. Si e komentoni një fakt të tillë lidhur gjithashtu dhe me ndjenjat që po përjetoni?

Të bëhesh empatik do të thotë të ndërmarrësh rreziqe, dhe reagimet e ashpra jo gjithmonë priten mirë nga klientët. Ndërsa këshilluesi tenton të ofrojë përgjigje sugjeruese, niveli i rrezikut rritet. Në një kontekst të tillë, risku ka të bëjë me nivelin e gabimit. Ju mund të keni aftësi mjaft të mira dëgjuese, por kur përpiqeni të jepni dhe komentet tuaja mbi atë që dëgjoni, një gjë e tillë mund të çojë në prishjen e harmonisë ndërmjet reagimit tuaj dhe nevojave të klientit.

Në nivelin e tretë, reagimi ndërveprues është relativisht i thjeshtë dhe i sigurt për t'u përdorur. Kur këshilluesi synon të ofrojë përgjigje me nuanca të forta sugjeruese, ato mund të konsiderohen ndonjëherë si pa vend nga klienti i cili mund të reagojë negativisht. Një gjë e tillë nuk do të thotë se pergjigja e këshilluesit ishte e gabuar, thjesht mund të tregojë se klienti nuk ishte gati në ato momente ose niveli i zhvillimit të klientit mbi çështjen në fjalë ishte i ulët.

Megjithatë, reagimi i drejtpërdrejtë i klientit nga trajtimi juaj gjatë intervistës është një tregues më i rëndësishem sesa çdo vlerësim tjetër i jashtëm mbi strategjinë e përdorur nga ju gjatë intervistës. Asnjë intervistues nuk mund të parashikojë ekzaktësisht reagimet e klientit ndaj strategjisë së zgjedhur për t'u përdorur në intervistë. Pikërisht, për këtë arsye, përdorimi i shprehive të observimit dhe fleksibiliteti i intervistuesit për t'iu përshtatur reagimeve të klientit konsiderohet si një ndërhyrje e rëndësishme, e cila është në harmoni me nevo-

jat e klientit. Shembulli i mëposhtëm ilustron momentin e ofrimit të përgjigjes në mënyrë empatike dhe fleksibël.

1. Intervistuesi observon sjelljen verbale dhe joverbale të klientit dhe në mënyrë të ndërgjegjshme ose të pandërgjegjshme, lehtëson procesin e zhvillimit të klientit nëpërmjet ndërhyrjes (shprehie) verbale në mënyrë sugjeruese. (Këshilluesi në shembullin e mëparshëm mund të zgjedhë reagime të nivelit të pestë me qëllim lehtësimin e bashkëbisedimit me klientin dhe një eksplorim të thelluar të botës së brendshme të l'ëtij të fundit.)

2. Klienti reagon ndaj pohimit të ofruar nga këshilluesi nëpërmjet sjelljes verbale dhe joverbale. (Në këtë rast, klienti mund të përgjigjet në mënyrë të nxehur "Mua nuk më intereson një gjë e tillë. Mua më intereson të dal nga situata në të cilën ndodhem. Ti po më shtyn të kthehem përsëri tek ai?")

3. Intervistuesi përsëri vëzhgon sjelljen verbale dhe joverbale dhe zgjedh të përdorë një aftësi tjetër verbale me qëllim lehtësimin e procesit të zhvillimit të klientit. (Pas përgjigjes së zemëruar të klientit, këshilluesi mund të reagojë sipas nivelit të tretë në një mënyrë të tillë:"Ajo që sapo thashë, ju bëri të ndjeheni e inatosur. Në këto momente, ju dëshironi të largoheni patjetër prej tij.")

Numri 1 në këtë shembull prezanton sjelljen e këshilluesit, numri 2 prezanton reagimin e klientit dhe numri 3 sjelljen e reagimin e këshilluesit.

Për të shfaqur empati të vërtetë, intervistuesi duhet të jetë në mënyrë konstante fleksibël dhe i gatshëm për të ndryshuar dhe për t'iu përshtatur çdo klienti të veçantë. Megjithëse këshilluesit në përgjithësi synojnë të arrijnë menjëherë në ofrimin e përgjigjeve të cilat përkojnë me nivelet 4, 5 këto reagime tentojnë të jenë të nxituara, nuk përshtaten me kontekstin, situatën në të cilën ndodhet klienti dhe nuk përputhen me reagimet e tij duke rezultuar kështu në një dështim të përpjekjeve të ndërmarra nga këshilluesi.

Empatia e vërtetë sigurohet atëherë kur ju e vendosni veten në pozita të cilat e bëjnë klientin të ndjehet i sigurt dhe komfort me qëndrimin tuaj.

Autorë të ndryshëm i kanë kushtuar vëmendje të veçantë empatisë në punët e tyre (Carkhuff, 1969; Egan 1986, Ivey ç Authier, 1978; Rogers 1961) dhe Carhuff dhe Rogers konsiderohen si autorë të cilët janë përqendruar më tepër në një drejtim të tillë. Sipas tyre, për të siguruar një marrëdhënie ndihme cilësore, është e rekomandueshme të ofrohet mbështetje, respekt dhe ngrohtësi, qartësi, qëndrim jo-paragjykues, empati e cila është kongruente dhe e vërtetë. Karakteristika të tilla, adresohen në mënyrë direkte dhe indirekte në kapitujt të ndryshëm të këtij teksti dhe një përmbledhje e shkurtër e disave prej tyre prezantohet në paragrafët e mëposhtëm:

Qëndrimi pozitiv

Qëndrimi pozitiv lidhet me trajtimin e klientit si një individ me viera dhe potenciale pozitive. Në mënyrë më konkrete, qëndrimi pozitiv mund të prezantohet nëpërmjet fokusimit dhe zgjedhjes së aspekteve pozitive të përvojës së klientit dhe komenteve, pohimeve pozitive të ofruara nga vetë klienti. Për të matur manifestimin e qëndrimit pozitiv mund të përdoret një shkallë me pesë nivele me të njëjtat pika referimi si ato të renditura për shprehinë e empatisë.

Niveli	1	2	3	4	5
	Sugjerues		I alternuar		Influencues

Gjatë ofrimit të një përgjigje sugjeruese, këshilluesi evidenton problemin e klientit. Gjatë ofrimit të një përgjigje të alternuar, këshilluesi evidenton ose reflek-

ton mbi pohimet e klientit, ndërsa gjatë dhënies së një përgjigje ndikuese, këshilluesi nxjerr në pah pikat e forta, aspekte pozitive të klientit pavarësisht nga situata e ndërlikuar në të cilën mund të ndodhet klienti.. Për shembull, gjatë punës me një klient i cili vuan nga depresioni dhe flet për probleme të ndryshme që e shqetësojnë, këshilluesi mund t'i drejtohet klientit me një pohim të tillë:"John, unë ju përgëzoj për aftësinë tuaj për të shprehur në mënyrë të qartë problemin që ju shqetëson. Ju keni arsye që ju bëjnë të ndjeheni në gjendje të depresionuar. Më thuaj diçka më tepër mbi aftësinë për të folur mbi problemet tuaja të së tashmes dhe të kaluarës.". Autori Carl Rogers ishte i njohur për tendencën e tij për t'u marrë me probleme komplekse të klientit në mënyrë direkte e paralelisht, të identifikonte aspekte pozitive të klientit apo situatës në të cilën ai ndodhej.

Respekti dhe ngrohtësia

Respekti dhe ngrohësia mund të identifikohen lehtë përmes komunikimit verbal dhe atij joverbal. Këto dy qëndrime mund të shprehen përmes mënyrës së të qëndruarit, pozicionit të trupit, shprehjes së fytyrës dhe cilësive vokale. Aftësia për të vendosur dhe ruajtur një harmoni ndërmjet fjalëve të përdorura dhe aspekteve të ndryshme të komunikimit joverbal, është tregues kryesor i demonstrimit të respektit dhe ngrohtësisë.

Konkretësia

Konkretësia është trajtuar në pasazhe të ndryshme të këtij teksti dhe një këshillues konkret përdor më tepër fakte specifike sesa përgjithësime të paqarta. Si intervistues ne jemi më shumë të interesuar në ndjenja, mendime dhe shembuj specifikë veprimi. Sikurse është theksuar shpeshherë, një ndër pyetjet e hapura më të përdorshme është "A mund të më jepni një shembull specifik mbi...?"Të qenurit konkretë e bën këtë intervistë konkrete dhe reale. Në mënyrë të ngjashme, komunikimi i intervistuesit - shprehia e dhënies së feedback-ut në mënyrë direktive dhe interpretimi - duhet të jenë tepër specifikë përndryshe ato të humbasin në morinë e informacionit që karakterizon botën e klientit.
Megjithatë, ka raste kur të qenurit konkret nuk është reagimi i duhur. Disa probleme diskutohen më mirë në vija të përgjithshme dhe disa grupe në kultura të caktuara tentojnë të jenë më pak specifikë. Gjithmonë duhen mbajtur parasysh diferencat kulturore në shprehjen e empatisë, respektit, ngrohtësisë dhe të qenurit i drejtpërdrejtë.

Prezenca

Prezenca shpesh përshkruhet si përputhja me klientin në një moment të caktuar; çfarë përjetoni ju dhe klienti tani dhe këtu. Prezenca është gjithashtu një koncept i dobishëm për të përcaktuar intervalin kohor ku do të realizohet intervista. Përshkruhet më lehtësisht në terma verbale. Ju mund t'i përgjigjeni klientit në mënyrë të inatosur në tre plane kohore "Ju *ishit* i inatosur...ju *jeni* i inatosur....ju *do të jeni* i inatosur". Zakonisht ne tentojmë t'u përgjigjemi të tjerëve në të njëjtën kohë me foljet e përdorura nga ata. Ju mund të konstatoni se disa klientë flasin gjithmonë në kohën e tashme dhe ata e konsiderojnë si më të përshtatshëm diskutimin në kohën e tashme. Klientë të tjerë gjithmonë mendojnë në terma të cilët i referohen së ardhmes, ndërsa të tjerë janë të fiksuar në të tashmen në mënyrë konstante. Një ndryshim i kohës së foljes mund të përdoret për të përshpejtuar apo ngadalësuar intervistën. Megjithatë, duket se për stile të ndryshme këshillimi, pohime të formuluara në të tre kohët e foljes konsiderohen si më të përshtatshme.
Një aspekt tjetër i prezencës lidhet me marrëdhënien e vendosur ndërmjet këshilluesit dhe klientit. Sa më personale të jetë marrëdhënia, aq më e fortë do të

jetë prezenca e njërës palë për palën tjetër. Një aspekt i tillë fiton rëndësi të veçantë kur shtrohet çështja e afërsisë së këshilluesit me klientin. Një lidhje e tillë bëhet më e fortë nëse fokusi qëndron në lidhjen këshillues-klient (disktim i formës unë-ti) dhe nëse komunikimi realizohet në kohën e tashme.
Ju mund të konstatoni se ndërsa intervistat marrin një karakter më aktual duke u realizuar në kohën e tashme, prezenca juaj në intervistë fiton një vëmendje dhe rëndësi të veçantë. Ju gjithashtu mund të konstatoni se klienti ju përgjigjet në mënyrë në formën "tani dhe këtu", në mënyrë të ngjashme me format e komunikimit të përdorura me persona të rëndësishëm në jetën e tyre në të kaluarën. Pikërisht në këto momente, prezenca e njërës palë për tjetrën si dhe komunikimi "unë-ti"merr një rëndësi të veçantë. Shprehia e vetëhapjes me takt është mjaft e përdorshme në një kontekst të tillë.

Qëndrimet joparagjykuese

Një qëndrim joparagjykues është i vështirë të përshkruhet. Sikurse demonstrimi i pranimit pozitiv dhe respektit, edhe qëndrimi joparagjykues kërkon që ju të hiqni dorë nga opinionet e besimet tuaja dhe të merrni pozita neutrale në lidhje me klientin. Mjaft klientë kanë disa qëndrime të cilat mund të jenë në kundërshtim me qëndrimet dhe vlerat tuaja. Nëse i dëgjoni klientët tuaj me vëmendje, ju mund të arrini të kuptoni arsyet të cilat ndikuan pozicionet apo veprimet e tyre. Individë të cilët përballen me vështirësi dhe çështje të komplikuara nuk duhet të gjykohen apo vlerësohen, ata kanë nevojë të pranohen si janë dhe po kështu, edhe veprimet e tyre.
Një qëndrim joparagjykues shprehet nëpërmjet gjuhës së trupit, sinjaleve verbale dhe pohimeve të cilat përmbajnë pohim ose kundërshtim. Megjithatë, si me të gjitha cilësitë dhe shprehitë e tjera, ka raste që gjykimet tuaja mund të ndodhin që të lehtësojnë procesin e eksplorimit të klientit. Në këshillim dhe intervistim nuk ka absolutizma.

Kutia 7-1. A mund të jemi joparagjykues mbi krimin?

Nga Weijun Zhang

*Ilustrim i rastit:*Tomi, një 14 vjeçar vjen për të kërkuar ndihmë, pasi ai është i frikësuar. Disa prej shokëve të tij morën pjesë në aksionin e plaçkitjes së një shtëpie gjatë fundjavës. Megjithëse ai vetë nuk hyri brenda në shtëpi, ai qëndroi jashtë në pritje të shokëve të tij për të dalë. Çdo njeri në qytet ka filluar të flasë për një vandalizëm të tillë dhe Tomi ka frikë se do të zbulohet.
Pas leximit të një rasti të tillë në klasë, profesori na pyeti se cili drejtim teorik ishte më i përshtatshëm për t'u përdorur në rastin e Tomit. Disa studentë sugjeruan teknikën me qendër individin me një fokus të veçantë në dëgjimin e historisë, ndërsa të tjerët preferuan të zgjidhnin teknikën geshtalt duke u fokusuar kështu në ndjenjat prezente. Më pas, ne reflektuam disa prej këtyre ideve nëpërmjet sesioneve të role-play. Për habinë time, pjesa më e madhe e studentëve ishin shumë të përqendruar në mendimet dhe ndjenjat e djalit, pa demonstruar shenja paragjykimi, pa shfaqur asnjë mendim mbi vandalizmin apo mbi faktin se heshtja ndaj një akti të tillë mund të konsiderohej si imorale.
Unë supozoj se djali duke qenë vetëm 14 vjeç, nuk mund të mendohet se do të japë vetëm gjykime të pjekura. Por duke u mbështetur në një fakt të tillë, çfarë roli do të kishin patur sesionet e këshillimit të ngjashme me role-play-t e përdorura nga ne? Krahas reduktimit të ankthit të tij, djali do të kishte përfituar gjithashtu një mësim moral nga qëndrimi i ashtuquajtur joparagjykues i këshilluesit sipas të cilit, shkelja e ligjit nuk është një akt i mirë apo i keq, se do të ishte mirë nëse një krim nuk do

(vazhdon)

të denoncohej dhe se gjendja mendore e një personi mund të ndahet mjaft mirë nga përgjegjësite sociale që ai ka. Unë nuk po sugjeroj ndërmarrjen e rolit të policit nga këshilluesi. por megjithatë besoj se këshilluesi duhet t'i bëjë të qartë se ai vetë personalisht nuk i aprovon akte të tilla të shkeljes së ligjit. megjithëse konfidencialiteti duhet të respektohet domosdoshmërisht. Çështja që shtroj në këtë rast ka të bëjë me faktin se dhe në rastet kur këshilluesit vendosin të mbeten neutralë ndaj vlerave të ndryshme të prezantuara nga klientët, ata përsëri duhet të ndërmarrin një përgjegjësi etike, në mënyrë që një i ri të mos krijojë përshtypje jo të sakta mbi qëndrimin gjoja joparagjykues.

Nëse unë do të isha këshillues i Tomit, nuk do të ndjehesha në mënyrë komforte për aq kohë sa unë nuk kam përmbushur detyrën time si një adult i përgjegjshem gjatë procesit të këshillimit. Unë do të përpiqesha të ndërgjegjësoja klientin duke i drejtuar atij pyetje të tilla si:si do të ndjeheshit nëse ju do të ishit viktima e një plaçkitjeje të tillë? Çfarë ndikimi ushtron një plaçkitje e tillë në jetën e komunitetit? Cili do të ishte dallimi nëse ju do të denoncomit në mënyrë të vullnetshme krimin? Unë besoj se mjaft individë të një prejardhje tjetër, të ndryshme nga ajo Europiane-Amerikane, do të binin dakort me një drejtim të tillë të zgjedhur nga unë për shkak të sensit të fortë të komunitetit që i karakterizon ata.

Një shok i klasës më kritikoi mbi paragjykimin tim, e ndoshta ai ka të drejtë. Gjithsesi, është e pamundur të mbetesh krejtësisht joparagjykues në çështje të tilla.

Pyetjet, perifrazimet tuaja, reflektimi ndaj ndjenjave. të kuptuarit e tyre dhe sidomos fokusi juaj-të gjitha këto reflektojnë gjykimin tuaj dhe ushtrojnë ndikim ndaj klientit. Dallimi që unë po përpiqem të jap lidhet me faktin se duke u përpjekur të prezantohen si joparagjykues ndaj të riut, kolegët e mi po i bënin të ditur djalit se interesat dhe shqetësimet e individit fitojnë më tepër rëndësi se ato të komunitetit. ndërsa sugjerimi im është të merret në konsideratë interesi i komunitetit ndërsa ne punojmë me përmirësimin e gjendjes mendore të individit.

Komentet e një autori (Allen Ivey). Për të gjithë ato të rritur në një kulturë e cila vë theksin tek individi dhe zgjedhjet e vetë atij, një diskutim i tillë na bën të mendojmë. Si një këshillues-mësues, shpeshherë unë i kujtoj vetes se jam duke i kushtuar më tepër vëmendje përgjegjësisë së individit sesa përgjegjësive të grupit. Për shumë nga ne, përfshirë dhe veten time, evitohen çështje që kanë të bëjnë me vlerat gjatë sesioneve të këshillimit.

Nëpërmjet përvojës disa vjeçare në fushën e këshillimit me raste nga kultura të ndryshme. unë kam filluar të pranoj dhe aplikoj gjithnjë e më tepër drejtimin e sugjeruar nga Weijun Zhang. Në disa raste gjykimet ndaj veprimeve të klientëve tanë mund të jenë themelore, e megjithatë ne duhet të vlerësojmë vlerën e çdo individi ndërsa e inkurajojmë vetë atë të reflektojë mbi marrëdhëniet e tij me të tjerët.

Vërtetësi dhe pajtueshmëria

Vërtetësia dhe pajtueshmëria janë të kundërtat e mesazheve të përziera/mikse dhe të paqarta të diskutuara në kapitullin 6. Synimi kryesor është që intervistuesi apo këshilluesi të jenë të qëndrueshëm dhe të sinqertë. dhe të mos shfaqin papajtueshmëri. E megjithatë. jeta është e mbushur me paradokse. papajtueshmëri e kontradikta dhe aftësia për të përshtatur reagimin ndaj klientit është një ndër tregues kryesore i të qenurit i vërtetë (autentik).

Struktura bazë e një interviste model

Shprehitë e të dëgjuarit bazë mund të përdoren jo vetëm në marrëdhënie të ndryshme ndërpersonale si dhe profesione të ndryshme. por ato mund të përdoren

gjithashtu për të hartuar një intervistë të strukturuar mirë. Ky seksion ofron një përmbledhje të shkurtër mbi strukturën e përgjithshme të një interviste dhe prezanton ilustrime se si shprehitë dëgjuese mund të përdoren në segmente të ndryshme të intervistës. Ky strukturim i intervistës mund të përdoret në kontekste të ndryshme duke e përshtatur atë sipas personit dhe situatës në fjalë.

Struktura është e bazuar në një model i cili pasqyron një proces vendimmarrjeje ose zgjidhje problemi i cili fokusohet në përcaktimin e problemit. përcaktimin e qëllimeve dhe të kuptuarit e qartë se cili është problemi dhe qëllimet e vendosura për ta adresuar atë. Një pjesë e madhe e intervistimit. këshillimit. terapisë kanë në fokusin e tyre zgjidhjen e problemeve dhe vendimmarrjen. Teori alternative ofrojnë këndvështrime të ndryshme mbi marrjen e vendimeve. Kështu. modeli i prezantuar nuk është i vetmi përsa i përket strukturës së intervistës, por ofron një bazë të mjaftueshme e cila mundëson arritjen e rezultateve të pritshme. Sikurse mund të shikohet dhe në seksione të tjera në këtë tekst, një strukturë e tillë mund të përdoret në sesione të ndryshme këshillimi dhe terapie megjithëse teoritë në të cilat ato bazohen, janë të ndryshme nga njëra-tjetra. Intervista mund ë realizohet në pesë faza bazë (tabela 7-2).

Tabela 7-2 Një strukturë interviste me pesë faza

Emërtimi i fazës	*Qëllimi dhe funksioni i fazës*	*Shprehitë më të përdorura*
1.Vendosja e raportit dhe strukturimi. "Përshëndetje ______"	Vendosja e bashkëpunimit me klientin i cili ndjehet komfort me intervistuesin. Strukturimi mund të nevojitet për të prezantuar qëllimin e intervistës. Strukturimi ndihmon mbajtjen e fokusit gjatë intervistës dhe ndihmon klientin të kuptojë se çfarë mund t'i ofroje dhe çfarë nuk mund t'i ofrojë këshilluesi	Observimi me vëmendje i bisedës në mënyrë që të vendoset kontakti me klientin për të përcaktuar metodën më të mirë në vendosjen e raportit. Strukturimi shpesh, ka të bëjë me shprehinë e ushtrimit të ndikimit nëpërmjet dhënies së informacionit dhe instruksioneve.
2. Mbledhja e informacionit, përcaktimi i problemit dhe identifikimi i pikave të forta. "Cili është shqetësimi juaj?"	Përdoret për të përcaktuar arsyet të cilat shtyjnë klientin të kontaktojë intervistuesin si dhe perceptimet e tij mbi çështjen që e shqetëson. Një përcaktim i mirë i problemit ndihmon në dhënien e qëllimit dhe drejtimit të intervistës pa devijime te mundshme. Gjithashtu, ndihmon në identifikimin e pikave të forta të klientit	Shprehitë më të përdorshme janë ato të dëgjuarit bazë. megjithëse edhe sipas situatës. edhe disa shprehi të tjera mund të përdoren. Nëse problemi nuk është i qartë, mund të jetë i nevojshëm përdorimi i shprehive ndikuese.Identifikimi i pikave të forta mundëson në përcaktimin e disa aftësive pozitive të klientit, të cilat mund të përdoren në zgjidhjen e problemit.
3. Përcaktimi i rezultateve.	Qëllimi i kësaj faze është të kuptuarit e botës ideale	Shprehitë më të përdorshme janë ato të ndjekjes me

Çfarë dëshiron të arrijë klienti? "Çfarë dëshironi të ndodhë?"	të klientit. Çfarë do të pëlqente klienti të bënte? Si do të ishin gjërat nëse problemi do të zgjidhej? Kjo fazë është e rëndësishme, sepse ndihmon këshilluesin të kuptojë çfarë dëshiron të arrijë klienti. Ajo që kërkon të arrijë klienti dhe këshilluesi duhet të jenë harmonike. Me disa klientë, faza e dytë mund të kapërcehet dhe fokusi të drejtohet në këtë fazë	vëmendje dhe ato të sekuencës së të dëgjuarit bazë. Shprehi të tjera mund të përdoren gjithashtu sipas nevojës. Nëse rezultatet janë ende të paqarta, shprehitë ndikuese mund të jenë të përshtatshme për t'u përdorur. Me klientë të kulturave të tjera dhe të tjerë të cilët janë disi të heshtur, kjo fazë duhet t'i paraprijë fazës së dytë.
4.Eksplorimi i alternativave dhe konfrontimi i inkonsistenceës së klientit "Çfarë do të bëjmë rreth një çështje të tillë?"	Përdoret për të arritur drejt zgjidhjes së çështjes së klientit. Një fazë e tillë mund të përmbajë modelin e zgjidhjes së problemit nëpërmjet gjenerimit të alternativave dhe zgjedhjes së alternativës më të mirë. Gjithashtu, një fazë e tillë mund të përmbajë eksplorim në thellësi të dinamikës personale të klientit. Kjo fazë mund të jetë më e gjata gjatë një interviste	Mund të fillohet me një përmbledhje të hezitimit dhe lëkundjeve më të mëdha të identifikuara tek klienti. Në varësi të çështjes dhe teorisë së zgjedhur për t'u aplikuar nga intervistuesi, shprehitë ndikuese mund të përdoren në mënyrë të veçantë. Gjithashtu, këto shprehi mund të balancohen dhe nga shprehi të tjera të cilat mund të përdoren sikurse janë ato të dëgjuarit me vëmendje
5. Përgjithësimi dhe transferimi i të mësuarit	Përdoret për të lehtësuar ndryshimet në mendimet, ndjenjat dhe sjelljet e klientit në jetën e përditshme. Mjaft klientë marrin pjesë në një intervistë e megjithatë nuk bëjnë asgjë për të ndryshuar sjelljen e tyre duke qëndruar kështu në të njëjtat pozita si më parë	Në këtë fazë përdoren shprehitë ndikuese ku më të rëndësishmet janë dhënia e direktivave sugjerimeve, ofrimi i informacionit dhe shpjegimeve. Shprehitë e ndjekjes me vëmendje përdoren për të kontrolluar kuptimin e çështjes dhe kësaj faze nga klienti.

Faza 1: Vendosja e raportit dhe strukturimi

"Përshëndetje, ________."Rregulli i parë për vendosjen e raportit me klientin është përdorimi i emrit të klientit. Disa intervistues i kushtojnë vëmendje të veçantë fazës së vendosjes së raportit, ndërsa të tjerë e supozojmë si të mirëqenë një raport të tillë dhe fillojnë menjëherë intervistën. Prezantimi i intervistës dhe vendosja e raportit janë veçanërisht të rëndësishme në intervistën e parë me një klient. Në disa raste, vendosja e raportit mund të jetë një proces i cili zgjat në kohë dhe mund të transformohet në një proces trajtimi; një shembull mund të jetë ai i terapisë ku fillohet të luhet ping-pong me një minoren vagabond, në mënyrë që në fillim minoreni dhe profesionisti të njohin njëri-tjetrin. Megjithatë, në pjesën më të madhe të

këshillimeve dhe intervistave, një fazë e tillë zgjat pak relativisht. Pas një përshëndetje të shkurtër, fillon diskutimi mbi çështje për të cilat klienti dëshiron të flasë.

Mikroshprehitë më të rëndësishme në vendosjen e raportit janë ndjekja me vëmendje e sjelljes së klientit dhe observimi i tij. Ndjekja me vëmendje përdoret për t'i dhënë të kuptuar klientit se ju e kuptoni atë dhe jeni i interesuar mbi atë që thuhet. Observimi i klientit është i rëndësishëm, në këtë fazë të intervistës. A ndjehet klienti komfort dhe i relaksuar? A është prezantimi i klientit më tepër i orientuar drejt aspektit vizual, auditiv apo dinamik? Të gjitha observimet janë të rëndësishme gjatë procesit të zhvillimit të raportit. Vetë-hapja nga ana juaj mund të jetë një shprehi tjetër e dobishme gjatë punës me disa klientë. Në sesionet e tjera në vazhdim, përmbledhja e sesioneve të mëparshme është e rëndësishme pasi siguron integrimin e pjesëve të veçanta me sesionin aktual dhe ndihmon në ruajtjen e raportit tashmë të vendosur.

Identifikimi i pikave të forta mund të jetë një moment i rëndësishëm në vendosjen e raportit. Me një klient nervoz apo të pasigurt, identifikimi i pikave të forta i ofron klientit një bazë e cila e ndihmon atë të konfrontojë problemet e ndryshme të vështira. Ajo që është më e rëndësishme për intervistuesin është që ky i fundit duhet të jetë i hapur, i vërtetë dhe kongruent me klientin dhe përpiqet të përmbushë nevojat e tij duke qëndruar fleksibël.

Megjithatë, duhet mbajtur parasysh fakti se disa intervista fillojnë me pyetje të tilla si "A mund të më thoni si mund t'ju ndihmoj?"Në disa intervista raporti mund të supozohet si i mirëqenë, por kur është i nevojshëm, ai mund të jetë elementi kryesor i një interviste. Përsëri, shprehitë vëzhguese ndihmojnë të kuptohet se kur është e nevojshme të kapërcehet kjo fazë dhe të kalohet në fazën 2. Një ndër mënyrat më të mira për të siguruar një fillim të mbarë është të fillohet atëherë kur klienti flet në mënyrë spontane mbi shqetësimet e tij dhe ju vëzhgoni se gjuha a tij trupore është e ngjashme me tuajën. Simetria e lëvizjes apo komplimentariteti i saj, janë mënyrat më të mira për të përcaktuar nivelin e empatisë që ekziston ndërmjet klientit dhe profesionistit.

Strukturimi është pjesa e dytë e fazës së parë. Zakonisht, konsiston në informimin e klientit mbi atë që pritet të arrihet në intervistë. Kur ju drejtoni një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë e ndjekjes me vëmendje dhe të dëgjuarit, do të ishte e rekomandueshme që klienti të informohej se ai do të dëgjohet me vëmendje nga ju. Në vijim, klientit mund t'i ofrohet më tepër informacion mbi qëllimet e intervistës, metodat e përgjithshme të përdorura dhe çështje të tjera në lidhje me strukturën të cilat janë të rëndësishme për marrëdhënien e krijuar.

Disa klientë kanë nevojë për shpjegimin e intervistës. Kjo mund të jetë intervista e parë për ta dhe ata mund të mos jenë të qartë mbi mënyrën sesi duhet të sillen. Ofrimi i informacionit të nevojshëm është mjaft i rëndësishëm për këtë kategori klientësh. Në raste të tilla intervistuesi shpjegon qëllimin e intervistës dhe gjërat që ai mund të realizojë si dhe të tjera që nuk mund t'i realizojë. Për shembull, intervistuesit të cilët punojnë në shërbimet e mirëqenies sociale, e kanë më të lehtë të ndihmojnë klientët të kuptojnë që në sesionin e parë se cilat janë kapacitetet e tyre. Nëse klienti ka një nevojë tjetër, referimi i menjëhershëm i këtij rasti është i mundur duke evituar kështu irritimin e mundshëm ndërmjet klientit dhe intervistuesit.

Konsiderata mbi çështjet multikulturore. Ndërsa fokusohemi në këtë fazë, është e rëndësishme t'i kushtojmë vëmendje të veçantë disa çështjeve, të cilat lidhen me multikulturat. Së pari, është e rëndësishme të mbahet mend se individë të kulturave të ndryshme paraqesin orientime të ndryshme në krijimin e marrëdhënieve. Në kulturat tradicionale amerikane, sesioni i parë në procesin e ofrimit të

ndihmës, i kushtohet pothuaj tërësisht zhvillimit të marrëdhënies. Në kulturën latino-amerikane, konceptet e respektit dhe dinjitetit janë mjaft të rëndësishëm dhe ndërtimi i marrëdhënies mund të kërkojë një orientim disi më formal. Sa më i familiarizuar të jetë klienti me kulturat amerikane dhe europiane, aq më e lehtë do të jetë për të kuptimi i modelit tradicional të këshillimit dhe intervistimit.

Faza 2: Mbledhja e informacionit, përcaktimi i problemit dhe identifikimi i pikave të forta

"Cili është shqetësimi juaj?"Detyra e parë e intervistuesit është të zbulojë përse klienti ka ardhur për të kërkuar ndihmë dhe cili është problemi që e shqetëson. Gjithashtu, intervistuesi duhet të mbledhë informacion mbi klientin dhe problemin. Klientët zakonisht i bëjnë konfuze intervistuesit duke i prezantuar atyre lista të gjata çështjesh dhe shqetësimesh. Një rregull i thjeshtë është ai sipas të cilit, çështja e fundit e prezantuar nga klienti në listën e gjatë të problemeve, është zakonisht shqetësimi kryesor; përpiquni ta zbuloni atë, por në të njëjtën kohë jini i pregatitur të ri-përkufizoni problemin, ndërsa vazhdoni të dëgjoni klientin më tej. Gjithashtu, mos harroni se e tërë lista është mjaft e rëndësishme.

Sekuenca e të dëgjuarit bazë është një shprehi e rëndësishme në përcaktimin e problemit dhe mbledhjen e informacionit. Pyetjet e hapura dhe të mbyllura ndihmojnë të kuptohet këndvështrimi i klientit mbi çështjen. Inkurajuesit dhe perifrazimet ofrojnë mundësinë për të qartësuar dhe kontrolluar nëse informacioni i dëgjuar është kuptuar drejt nga marrësi. Pranimi i ndjenjave nëpërmjet reflektimit ndaj ndjenjave ofron gjithashtu një mundësi të mirë për të kuptuar aspekte të ndryshme të emocioneve të klientit. Dhe së fundi, përmbledhja ofron një mënyrë të mirë për të renditur në një formë të qartë, ide dhe komente të ndryshme të ofruara nga klienti.

Elementi kryesor në këtë fazë është përcaktimi i problemit sipas emocioneve të përjetuara nga klienti. Një përcaktim i tillë mund të plotësohet dhe nga mbledhja e informacionit dhe të dhënave mbi klientin dhe perceptimet e tij. Seritë e pyetjeve si *kush, çfarë, kur, ku,* dhe *pse* ofrojnë një bazë të konsiderueshme informacioni, i cili mundëson përcaktimin e problemit.

Gjatë përpjekjeve tuaja për të identifikuar shqetësimet kryesore të klientit, pyesni veten se cila është bota e brendshme e klientit? Cili është problemi që prezantohet për zgjidhje dhe mundësia për t'u aktualizuar? Pamundësia për t'iu përgjigjur këtyre pyetjeve, rezulton në një intervistë të paplotë e cila nuk karakterizohet nga një sens i qartë drejtimi. Në të njëjtën kohë, është e rëndësishme t'i kushtohet vëmendje e veçantë pikave të forta të klientit. Identifikimi i pikave të forta duhet të jetë pjesë e kësaj faze të intervistës dhe në të kundërt, duhet të realizohet në vijim të sesionit. Gjithmonë mbani mend një parim të rëndësishëm në këtë tekst:klientët rriten duke u mbështetur në pikat e tyre të forta.

Konsiderata mbi çështjet multikulturore. Termi "problem"mund të jetë problematik për disa klientë. Një autor, Lanier (1991) përmend faktin se të rinjtë afrikano-amerikanë kur pyeten "Cili është problemi juaj?", mund të përgjigjen "Nuk kam ndonjë problem, por shqetësim". Ju duhet të mbani mend se terminologjia nëpërmjet së cilës i kushtohet vëmendje të veçantë problemit mund të jetë e papërshtatshme për disa klientë në sesione këshillimi apo terapie.
Gjithashtu, për klientë nga kultura të ndryshme, faza e dytë e intervistës mund të shkrihet me fazën e tretë e cila fokusohet në qëllimet e klientit. Nëse përcaktoni qëllime të përbashkëta me klientin, ju e fuqizoni klientin dhe të dy palët i rikthehen shqetësimit dhe problemit duke e ndihmuar kështu klientin të përmbushë qëllimin e tij/saj.

Faza 3: Përcaktimi i rezultateve

Faza e tretë fokusohet në qëllimet e klientit. Çfarë dëshiron të arrijë klienti? Zakonisht, mjaft këshillues dhe intervistues bëjnë një përmbledhje të problemit të klientit dhe më pas, drejtojnë pyetjen:"Cila mendoni se do të ishte zgjidhja?""Çfarë do të bësh tani?"

"A mund të marrësh pak kohë të imagjinosh se çfarë do të pëlqejë të ndodhte?"ose pyetje të tjera të ngjashme me këto. Pasi klienti propozon disa zgjidhje, ju mund të përdorni sekuencën e të dëgjuarit bazë duke renditur kështu aspekte të ndryshme të mendimeve dhe ndjenjave të klientit mbi situatën ideale. Shpesh klientët mund të arrijnë zgjidhjen e problemit të tyre në këtë fazë të intervistës.

Disa klientë preferojnë të përballen me një fazë të tillë në fillim të intervistës, madje para përcaktimit të problemit. Për shembull, klientë më pak verbalë ose individë të kulturave të ndryshme, mund të preferojnë përcaktimin e problemit kur ai lidhet me çështje të disiplinës në shkolla dhe një preferencë e tillë përshpejton procesin e zhvillimit të marrëdhënies. Disa klientë nuk preferojnë sesione të zgjatura të analizës së problemit, por kërkojnë një zgjidhje në moment. Nëse ju adaptoni stilin tuaj të intervistës sipas një nevoje të tillë, të thjeshtë por tepër evidente, ju do të arrini sukses në këshillimin e klientit, sukses i cili nuk mund të arrihet nëpërmjet aplikimit të metodave tradicionale të fokusuara tek problemi.

Një kategori klientësh e cila mund të përfitojë nga eksplorimi i kësaj faze, mund të përfaqësohet nga individë të cilët po përballen me vështirësi në marrjen e vendimit mbi profesionin, karrierën tyre. Shqetësimi është shpesh ambivalent, i paqartë dhe i vakët. Përcaktimi i një qëllimi të qartë mund të kontribuojë drejt përcaktimit të problemit dhe identifikimit të pikave të forta.

Rregulli për intervistat konfuze, pavarësisht nëse janë raste që lidhen me shqetësime në karrierë apo jetën bashkëshortore, është përcaktimi i një qëllimi në mënyrë eksplicite, identifikimi i pikave të forta të cilat lehtësojnë procesin e realizimit të qëllimit dhe vetëm më pas mund të merremi me eksplorimin e natyrës së problemit. Në disa raste, përcaktimi i qartë i qëllimit dhe identifikimi i pikave të forta, e bëjnë të panevojshëm identifikimin e problemit.

Koncepti *përcaktimi i rezultateve* është i nevojshëm duke e bërë intervistën të jetë specifike. Edhe në rastet kur bëni terapi afat-gjatë me një klient apo jeni në një takim të shkurtër me klientin në një agjensi punësimi, të pyeturit mbi atë që dëshiron klienti është tepër i rëndësishëm për marrëdhënien e vendosur me të dhe arritjen e rezultateve të pritshme. Shpesh, klienti dhe këshilluesi supozojnë se janë të fokusuar në arritjen e të njëjtit rezultat, ndërsa në të vërtetë, secili prej tyre është i fokusuar në drejtime të ndryshme. Një klient mund të jetë i kënaqur me faktin se tani flen më mirë gjatë natës, ndërsa këshilluesi dëshiron të arrijë një rikonstruksion të plotë të personalitetit. Klienti mund të preferojë një këshillë të shkurtër mbi kërkimin e një vendi pune, ndërsa këshilluesi, synon ta pajisë atë me më tepër informacion mbi testimin e aftësive profesionale dhe sugjeron një karrierë të re për klientin. Shpesh, klientët presin dhe dëshirojnë të marrin më shumë se çfarë mund të ofrojnë këshilluesit. Qartësimi i kësaj çështje në fillim të sesionit nëpërmjet drejtimit të pyetjeve mund të sigurojë avantazhe në kursimin e kohës dhe energjive.

Çështja e përcaktimit të rezultateve është me një interes të veçantë për perspektivën teorike dhe praktike. Rogers (1957, 1961) flet për mjaf klientë që karakterizohen nga inkongruenca ndërmjet vetes reale dhe ideale. Psikologët bihevjoriste e ndalin vëmendjen tek sjellja prezente e krahasuar me qëllimet dhe sjelljen e dëshiruar. Terapistë të fokusuar në aspektin e realitetit flasin për përmbushjen e nevojave të paplotësuara, ndërsa këshilluesit e orientuar ndaj aspektit tipar-faktor, flasin për mbështetjen e klientit që ndjehet i lehtësuar për të folur.

Mjaft drejtime teorike pyesin "Ku pozicionohet klienti dhe ku dëshiron të shkojë?""Cila është diferenca ndërmjet botës reale dhe asaj të dëshiruar?"Blanchard dhe Johnson (1981) në librin e tyre mbi menaxhimin efektiv (Menaxher për 1-Minute) trajtojnë shkurtimisht një çështje të tillë:

"...Nëse ju nuk mund të më thoni se çfarë preferoni të arrini... kjo do të thotë se ende nuk keni një problem. Ju thjesht, po ankoheni. Një problem ekziston vetëm atëherë kur ekziston një diferencë ndërmjet asaj që ndodh aktualisht dhe asaj që ju dëshironi të ndodhë (faqe 3)".

Pasi diferencat ndërmjet vetes reale dhe ideale, situatës reale dhe asaj të dëshiruar, ndërmjet natyrës së lidhjes tani dhe asaj të preferuar, e të tjera si këto, janë të qarta, çështjet mund të konfrontohen në mënyrë të qartë dhe të saktë. Ekziston një varietet i larmishëm aftësish, teknikash dhe teorish të cilat ndihmojnë në eksplorimin dhe përballjen e konfliktit me të cilin përballet klienti.

Si shembull, referojuni pesë modeleve të fjalive:

- *Vendimmarrje*: "Në njërën anë, problemi mund të përkufizohet si...dhe në anën tjetër, rezultati i preferuar nga ju është... dhe ju keni këto aftësi dhe pika të forta të cilat ju ndihmojnë në arritjen e një qëllimi të tillë..."
- *Roxheriane*: "Sipas përshkrimit tuaj, vetja juaj e vërtetë është....Ndërkohë, ju e shikoni veten tuaj ideale si...dhe ju keni disa cilësi pozitive si..."
- *Biheivioriste*: "Sjellja juaj aktuale është...por ju preferoni të silleni ndryshe. Për shembull, ju do të dëshironit shumë të....dhe ju vini në dukje sjellje dhe veprime të tilla pozitive në të kaluarën.."
- *Këshillim martesor*: "Marrëdhënia juaj aktuale përshkruhet si...., por ju do të preferonit të shikoni disa ndryshime si...Si çift, ju karakterizoheni nga disa pika të forta si... të cilat ndihmojnë në zgjidhjen e konfliktit"
- *Këshillim profesional (klient konfuz)*: "Ju jeni në kërkim të një arsimimi (ose karriere) dhe nuk jeni të sigurt mbi përgjegjësitë tuaja. Megjithatë, ju i paraqitët qëllimet tuaja në perspektivën afatshkurtër dhe afatgjatë në mënyrë të qartë...ju keni patur përvoja profesionale pozitive në të kaluarën...si do t'i përdornit të gjithë këto element?"

Mund të konstatoni se të gjitha fjalitë e mësipërme evidentojnë dhe grupojnë të gjitha diferencat ndërmjet përcaktimit të problemit dhe rezultateve të dëshiruara. Një përmbledhje e pikave të forta është përdorur gjithashtu për të ndihmuar klientin të kuptojë se ai është i aftë të zgjidhë problemin që e shqetëson. Mjaft klientë verbalë mund të përdorin një përmbledhje të tillë si pikënisje për veprimet e tyre. Ato do të zgjidhin diferencat e konstatuara me ndihmën tuaj ose në mënyrë të pavarur. Klientë të cilët përfshihen lehtë emocionalisht kanë nevojë për më tepër shprehi ndikuese dhe drejtim aktiv të ofruar nga këshilluesi. Vëzhgimi i reagimit verbal dhe joverbal të klientit ndaj një përmbledhjeje të tillë, mund të ndihmojë në përcaktimin e stilit të intervistës në fazën e katërt.

Faza 4: Eksplorimi i alternativave dhe përballja e papajtueshmërisë së klientit

"Çfarë do të bëjmë për një çështje të tillë?"Qëllimi i kësaj faze të intervistës është zgjidhja e problemit dhe lehtësimi i klientit. Problemi mund të konsistojë në zgjedhjen ndërmjet dy alternativave pozitive, marrjen e një vendimi në fushën e karrierës, ose një situatë tjetër e përmendur më lart. Klienti në këtë fazë e ka të vështirë të japë alternativa për zgjidhje. Detyra e këshilluesit ose intervistuesit është të

shqyrtojë mundësitë dhe të ndihmojë klientin në identifikimin e mënyrave, të cilat e bëjnë atë të ndryshojë qëndrimin ndaj botës në përgjithësi.

Si arrin intervistuesi të konfrontojë dhe eksplorojë papajtueshmërinë? Ekzistojnë dy mundësi në përgjigje të kësaj pyetjeje. Së pari, mund të realizohet një përmbledhje e shkurtër e konfliktit të klientit dhe e perspektivës së tij dhe të përdoret sekuenca e të dëgjuarit bazë për të lehtësuar procesin e zgjidhjes së problemit. Së dyti, mund të realizohet një përmbledhje e shkurtër e konfliktit të klientit dhe perspektivës së tij dhe *të shtohet* perspektiva e vetë intervistuesit, nëpërmjet paraqitjes së të shprehive ndikuese (dhënia e *feedback-ut*, vetëhapja, udhëzimi, dhënia i direktivave, interpretimit) dhe aplikimi i teorive të ndryshme në procesin e dhënies së ndihmës (geshtalt, psikodinamike, bihevjoriste). Për intervistues të rinj në këtë praktikë pune është e preferueshme të përqendrohen në alternativën e parë-atë të lehtësimit të klientit vetëm nëpërmjet aplikimit të shprehive dëgjuese.

Le të supozojmë një shembull, ku një menaxher biznesi bisedon me një të punësuar mbi një konflikt ndërmjet departamentit të blerjes dhe departamentit të prodhimit. Në strukturën e intervistës të sugjeruar këtu, detyra e parë e menaxherit është të vendosë marrëdhënie me të punësuarin. Vendosja e raportit vijon me mbledhjen e informacionit dhe përcaktimin e problemit dhe këtu mund të identifikohen mjaft mospërputhje. Çfarë dëshiron i punësuari (dhe menaxheri në këtë rast) të bëjë? Çfarë rezultati është i pritshëm, i dëshiruar? Pas përcaktimit të botës reale dhe ideale, menaxheri mund të ndihmojë të punësuarin të përballet me kontradiktat. Menaxheri mund të vetëhapet duke folur mbi mënyrat sesi al zgjidhi problemet e tij në të kaluarën. Menaxheri mund t'i japë të punësuarit disa këshilla ose një uddhzim të thjeshtë për të zgjidhur problemin. Gjithashtu, problemi mund të zgjidhet me përdorimin vetëm të shprehive dëgjuese.

Për ta sjellë këtë të punësuar në fazën e katërt, përmbledhjet e dhëna si shembull në përfundim të fazës së tretë janë mjaft të nevojshme. "Në njërën anë, Z.__ problemi që ju prezantoni është....por gjithashtu, ju keni përcaktuar mjaft qartë dhe objektivat për zgjidhjen e tij. Ata janë...... Nisur nga problemi dhe qëllimet tuaja, çfarë mendoni se mund të jetë një zgjidhje për një çështje të tillë?"Në seanca të ndryshme këshillimi, mjaft klientë ndjehen konfuzë mbi çështjet, problemet dhe qëllimet. Një përmbledhje e qartë e situatës aktuale e kombinuar me një prezantim të situatës ideale, mundëson qartësimin e problemit në mënyrë që klienti të jetë në gjendje të përcaktojë alternativa për zgjidhjen e tij. Në vazhdim, mund të konstatohet se sekuenca e të dëgjuarit bazë dhe drejtimi i pyetjeve me takt, ndihmojnë klientin të eksplorojë përgjigjet dhe zgjidhjet e mundshme. Më poshtë jepet një listë e shkurtër pyetjesh të cilat mund të drejtohen për të mbështetur klientin gjatë procesit të zgjidhjes së problemit:

"Cilat mund të jenë disa alternativa të tjera të menduara nga ju?"

"A mund të mendoni për disa alternativa—ato që ju vijnë në mend në mënyrë spontane?"

"Cilat alternativa kanë funksionuar mirë për ju në të kaluarën?"

"Cila pjesë e problemit mund të zgjidhet tani nëse i gjithë problemi mbetet i pazgjidhur për momentin?"

"Cilat nga idetë që ju keni prezantuar ju duket më optimale?"

"Cilat do të ishin rezultatet që do të gjeneronin nga zgjedhja e nje alternative të tillë?"

Në fakt, të gjitha këto pyetje synojnë të nxisin klientin të mendojë për zgjidhje të reja. Ju mund të merrni në konsideratë gjithashtu dhe shprehi inkurajuese, të cilat përdoren për të ndihmuar klientin të ndalojë dhe të eksplorojë mundësi të

reja. Përsëritja e fjalëve kyçe ndihmon klientin të eksplorojë mundësi të reja të ndryshme për veprim.

Këshillimi dhe terapia afat-gjatë janë të orientuara drejt zgjidhjes së problemit në mënyrë të natyrshme dhe të favorshme për jetën e klientit. Këshilluesi ka nevojë të vendosë një raport, të përcaktojë problemin dhe rezultatet e pritshme nga klienti. Dallimi ndërmjet problemit dhe rezultatit të dëshiruar është inkonsistenca e madhe të cilën këshilluesi synon ta eliminojë. Kjo inkonsistencë mund të adresohet në tre mënyra. Këshilluesi mund të përdorë shprehinë e të ndjekurit me vëmendje për t'u qartësuar mbi pikëpamjen e klientit dhe pastaj të ofrojë feedback mbi problemin dhe qëllimet për zgjidhjen e tij. Në mjaft raste, klientët e realizojnë vetë sintezën e problemit duke e zgjidhur atë vete. Nëse klientët nuk gjenerojnë vetë përgjigje, atëherë terapisti mund të përdorë shprehi të tilla, si sugjerim, vetëhapje apo shprehi ndikuese për të adresuar dhe zgjidhur këtë inkonsistencë. Në një rast të tillë, këshilluesi do të mbështetej në një teori ose pikë reference të vetën. Së fundi, gjatë procesit sistematik të zgjidhjes së problemit, klienti dhe këshilluesi së bashku mund të gjenerojnë alternativa për veprim dhe të vendosin prioritete për alternativat më efektive. Është e preferueshme që gjatë intervistës, modeli i zgjidhjes së problemit të mbahet parasysh sidomos në këtë fazë:

1. përcakto shqetësimin, duke mbajtur parasysh qëllimin dhe rezultatin e pritshëm
2. gjenero alternativa
3. vendos mbi veprimin

Gjatë kësaj faze, problemi duhet mbajtur parasysh edhe gjatë kohës së identifikimit të alternativave për një zgjidhje të mundshme si dhe përcaktimit të hapave të veprimit për t'u ndërmarrë në të ardhmen. Megjithatë, një vendim për veprim nuk është i mjaftueshëm, mendimet, ndjenjat dhe sjellja duhet të përgjithësohen përtej kornizës së intervistës në vetvete. Faza 5 e intervistës përqendrohet në mënyrë të veçantë në këtë drejtim.

Faza 5: Përgjithësimi dhe transferimi i të mësuarit

"A do ta ndërmarrësh një hap të tillë?"Nëse nuk i kushtohet vëmendje e duhur transferimit dhe përgjithësimit të intervistës në jetën e përditshme, të gjitha fazat e përmendura më lart që nga mbledhja e informacionit, tek formimi i koncepteve të caktuara gjatë intervistës, do të jenë një punë e shkuar dëm. Kompleksiteti i jetës është i tillë i cili e bën të vështirë transferimin e sjelljes së mësuar në intervistë në kontekste të tjera, në jetën e përditshme.

Referojuni përsëri skenarit të këshillimit dhe menaxhimit të prezantuar më parë. Menaxheri mund të ofrojë këshilla të vlefshme rreth zgjidhjes së problemit ndërmjet departamentit të prodhimit dhe blerjes, por nëse i punësuari vazhdon të mbetet i "fiksuar"në sjelljen e mëparshme, problemi do të vazhdojë të ekzistojë në të ardhmen. Klienti dhe këshilluesi mund të punojne së bashku mbi një plan të shkëlqyer përsa i përket një zgjedhje të re në karrierë apo mbi zgjidhjen e një konflikti në familje. Por nëse klienti kthehet në të njëjtin kontekst profesional ose familjar, transferon atë që ka mësuar, një transferim i tillë mund të jetë i vështirë dhe ndonjëherë thuajse i pamundur. Këshilluesi dhe klienti mund të vendosin të vazhdojnë të punojnë bashkë për të kuptuar dhe ndryshuar sisteme madhore të jetës së klientit.

Mjaft terapi, moderne dhe tradicionale, bazohen mbi supozimin se ndryshimi i sjelljes apo i qëndrimit mund të ndodhë si pasojë e një procesi të mësuari të pandërgjegjshëm: sipas tyre klientët do të ndryshojnë në mënyrë spotane. Ndryshimi nuk ndodh lehtë dhe ruajtja e këtij ndryshimi në nivelin e mendimeve,

ndjenjave apo sjelljeve është edhe më i vështirë. Psikologjia bihevioriste i ka kushtuar vëmendje të veçantë transferimit të trainimit dhe ka zhvilluar një seri teknikash për transferim e megjithatë klientët tentojnë të kthehen në origjinë, në sjellje më pak të qëllimshme. Metoda dhe teori specifike kanë përdorur transferimin e të mësuarit të ilustrustuar nëpërmjet intervistës së mëposhtme.

Role-play. Sikurse është prezantuar dhe në seksionet praktike të këtij teksti, klienti mund të praktikojë sjelljen e re nëpërmjet një role-play me këshilluesin apo intervistuesin. Një teknikë e tillë thekson aspekte të veçanta të mësuarit dhe rrit shanset që klienti të ndërgjegjësohet mbi rëndësinë e aplikimit të kësaj sjellje dhe në kontekste të tjera jashtë intervistës.

Imagjinata. Klienti ftohet të imagjinojë një ngjarje në të ardhmen si dhe të parashikojë nevojat e tij dhe çfarë do të bëjë për ta menaxhuar situatën në mënyrë më efektive.

Paraqitja e sjelljes me grafik dhe vlerësimi i progresit. Klienti mund të regjistrojë numrin e rasteve kur disa sjellje të caktuara manifestohen dhe t'i raportojë ato këshilluesit. Me klientë të tjerë, mbajtja e një ditari informal ku përshkruhen reagimet subjektive personale, mund të jetë një alternativë më e favorshme.

Detyrat e shtëpisë. Intervistuesi mund t'i sugjerojë klientit të realizojë disa "detyra"në kuadër të intervistës gjatë javës në vijim. Një praktikë e tillë ndeshet gjithnjë e më shpesh në situata këshillimi.

Këshillimi në familje ose në grup. Ndonjëherë problemet e klientit janë të vendosura në një kontekst përtej planit individual sikurse mund të jetë një martesë e vështirë, situata komplekse në familje, punë etj. Kështu, një numër gjithnjë në rritje këshilluesish tentojnë të përfshijnë në procesin e këshillimit bashkëshortët dhe anëtarë të tjerë të familjes. Gjithashtu, edhe në ambiente pune, menaxheret dhe drejtuesit e personelit e konsiderojnë zhvillimin organizativ dhe zhvillimin e grupeve si vendimtare për përmirësimin e shprehive të individit dhe transferimin e sjelljes.

Ndjekja (follow-up) dhe mbështetja. Klientit mund t'i kërkohet të rikthehet periodikisht për t'u takuar me profesionistin dhe për të diskutuar mbi gjendjen e sjelljes. Gjatë kësaj kohe, këshilluesi mund të vazhdojë të ofrojë mbështetje emocionale dhe sociale gjatë periudhave të vështira.

Sikurse shihet, përdorimi i shprehive të ndikimit është mjaft i rëndësishëm gjatë fazave të fundit të intervistës. Gjatë drejtimit të një interviste duke përdorur vetëm shprehinë e të dëgjuarit, elementët e ndjekjes dhe mbështetjes mund të jenë gjithashtu të favorshëm për t'u përdorur. Më poshtë prezantohen disa pyetje të cilat ndihmojnë klientët të planifikojnë përgjithësimin e tyre mbi intervistën:

"Cila nga karakteristikat e kësaj interviste është e rëndësishme për ju të cilën mund ta aplikoni dhe më vonë në shtëpi?"

"Ju gjeneruat disa ide dhe zgjodhët një për ta zbatuar. Si do të arrini të kuptoni se po e zbatoni një vendim të tillë të ndërmarrë?"

"Çfarë dëshiron të kesh si "detyrë shtëpie"për të reflektuar gjatë javës dhe më pas e diskutojmë bashkë herën tjetër kur të takohemi?"

Secila prej këtyre pyetjeve mund të kombinohet me sekuencën e të dëgjuarit bazë për të hartuar një plan përgjithësues në një mënyrë të detajuar. Në fund të

intervistës, ju mund të pyesni klientin tuaj "A do ta zbatoni një plan të tillë?"duke propozuar kështu një formë kontrate për ju të dy në të ardhmen.

. Këto janë disa nga mundësitë të cilat ndihmojnë të zhvillojnë dhe ruajnë ndryshimin e klientit. Çdo individ do t'i përgjigjet efektivisht këtyre teknikave dhe shprehitë vëzhguese mund të përdoren për të përcaktuar cila teknikë ose grupim teknikash është më e favorshme për t'u përdorur me një person të veçantë. Për të arritur një impakt dhe transferim maksimal të sjelljes, sugjerohet kombinimi i disa teknikave. Faktet tregojnë se qëndrimet dhe sjelljet e mësuara në intervistë nuk transferohen lehtësisht në jetën e përditshme pa një planifikim paraprak dhe të kujdesshëm.

Cikli i vendimmarrjes:një element i rëndësishëm i intervistës

Modeli me pesë faza i intervistës u hartua mbështetur në një model linear të procesit të vendimmarrjes. Jo të gjithë klientët ndihen komfort me të gjitha fazat e prezantuara, pavarësisht nga historiku (background) i tyre kulturor. Për shembull, çështjet e vendosjes së raportit dhe strukturimi mund të konsiderohen si mjaft të rëndësishme në krahasim me elementët e tjerë. Në disa raste, gjatë intervistës mund të ndahet informacion i ri, i cili do të rezultojë në kthimin mbrapa në fazën 2 e cila konsiston në ripërcaktimin e shqetësimeve të klientit në një mënyrë të re.

Megjithëse të pesë dimensionet duhet të mbahen parasysh gjatë intervistës dhe planit të trajtimit, jo gjithnjë është e nevojshme që intervista t'i kalojë pesë fazat në mënyrë të paracaktuar. Si rezultat, ekziston dhe një model tjetër në formë rrethi i cili emërtohet:"cikli i vendimmarrjes"(figura 7.1).

Një rreth nuk ka fillim dhe fund dhe shpeshherë përdoret si simbol i një marrëdhënie të barabartë në të cilën këshilluesi dhe klienti punojnë së bashku mbi një problem të caktuar. Mund të konstatohet se disa klientë ndërsa fitojnë më shumë besim tek profesionisti, preferojnë të jenë aktivë dhe të pavarur sidomos në fazat e para. Megjithatë në fazat në vijim, prezenca dhe asistenca e këshilluesit është e nevojshme duke e bërë të domosdoshëm bashkëpunimin e tyre reciprok gjatë punës për arritjen e qëllimit të përcaktuar.

Gjithsesi, nuk duhet mbivlerësuar rëndësia e strukturimit-pjesë e fazës së parë dhe përcaktimi i qëllimit të përbashkët-pjesë e fazës së tretë. Nëse këshilluesi dhe klienti janë të qartë mbi atë që pritet të ndodhë gjatë intervistës dhe bien dakort për qëllimin e përcaktuar për t'u arritur, mund të thuhet se janë ngritur themelet e besimit dhe ndihmës reciproke të ofruar nga të dy palët.

Mund të ndodhë që sesioni i këshillimit të "falimentojë"nëse ekzistojnë boshllëqe në njohuritë e këshilluesit dhe klientit mbi pritshmëritë e tyre ndaj këshillimit si dhe çfarë mund të arrihet nëpërmjet një teknike të tillë. Nëse të dy palët janë të qarta mbi atë që do të ndodhë, sesionet e intervistave në vijim do të jenë pozitive. Klientë të cilët marrin pjesë në mënyrë aktive gjatë procesit të formulimit të qëllimit janë më të predispozuar të ndërmarrin veprime për realizimin e tyre, më të hapur për të ndryshuar dhe të modifikojnë qëllimet fillestare nëse lind nevoja për t'i rishikuar ato.

Cikli i vendimmarrjes mund të na ndihmojë të mbajmë mend se procesi i ndihmës është një përpjekje reciproke ndërmjet këshilluesit dhe klientit.

Shembull interviste

Kjo intervistë ilustron mënyrën si shprehitë dëgjuese mund të përdoren për të ndihmuar klientin të kuptojë dhe të përballet me konfliktin ndërpersonal. Intervista është prezantuar në mënyrë të tillë e cila pasqyron qartë dy elemente; përdorimin e shprehive dhe nivelet e empatisë. Në rastet e "zbardhjes/transkriptimit"të intervistave që ju vetë do të drejtoni, ju mund të përdorni një format të tillë



Figura 7.1 Cikli i vendimmarrjes

të prezantuar në ilustrimin e mëposhtëm. Klienti në këtë rast është një djalë 20-vjeçar i cili ndodhet në gjendje konfliktuale, me eprorin e tij në vendin e punës. Gjatë këtij shembulli, djali është relativisht i predispozuar për të folur dhe pikërisht përdorimi i vetëm shprehive dëgjuese është i mundur atëherë kur klientët janë të hapur për të folur, për të qenë verbalë dhe kooperues.

Faza 1: Vendosja e raportit/strukturimi

Pohimet e klientit/këshilluesit	*Klasifikimi i shprehive dhe komente përkatëse*
Zana Toni, a do të ishte mirë për ju nëse e regjistrojmë këtë intervistë? Është e nevojshme për një ushtrim në klasë mbi intervistimin. Unë do të bëj (zbardhjen) transkriptimin e intervistës të cilin do ta lexojë pedagogu, mirë? Në çdo moment që dëshironi, mund ta ndalojmë regjistruesin. Nëse jeni i interesuar, unë mund t'ju tregoj raportin e intervistës (transkriptin) gjithashtu. Nëse më vonë vendosni të më ndërprisni, unë do të ndaloj dhe do të rifillojmë sërish.	Pyetje të mbyllura të cilat vijojnë me informacion të strukturuar. Është e rëndësishme që klientit t'i merret leje para regjistrimit dhe t'i sugjerohet akses mbi informacionin e gjeneruar. Një student fillestar mund të mos ketë të drejtë ligjore për të kontrolluar konfidencialitetin, por gjithsesi është përgjegjësia e studentit të mbrojë klientin e tij/saj.
Toni Është OK për mua. Kam shumë gjëra për të biseduar, ndarë me ju.	Toni ndjehet i qetësuar. Ai ndjehet i qetë në lidhje me regjistrimin e intervistës, pasi ftesa për regjistrim u realizua në mënyrë spontane. Raporti ndërmjet dy palëve është vendosur pozitivisht.
Zana Si po shkojnë punët?	Pyetje e hapur, pothuaj me karakter shoqëror e drejtuar për t'i ofruar klientit hapësirën e nevojshme personale.
Toni Mirë në përgjithësi me përjashtim të marrëdhënies me eprorin. Ai është i tmerrshëm.	Gjuha joverbale e Tonit tregon se ai është gati për të filluar. Në të njëjtën kohë, qëndrimi trupor ndërmjet klientit dhe intervistuesit është harmonik. Kështu, Zana vendos të zhvendoset në fazën 2. Me disa klientë një nivel i tillë raporti mund të arrihet pas disa sesioneve.

Faza 2: Mbledhja e informacionit, përcaktimi i problemit dhe identifikimi i pikave të forta

Zana	A mund të më flisni më tepër rreth një çështje të tillë?	Pyetje e hapur e cila synon të marrë informacion fillestar mbi problemin.
Toni	Ai është tepër i vështirë	Në vend të një informacioni të plotë, Toni jep një përgjigje të shkurtër.
Zana	I vështirë?	Inkurajues
Toni	Po, tepër i vështirë. Çfarëdo që unë të bëj, ai nuk e pëlqen, është gjithmonë kritik. Unë mendoj se ai nuk ka besim tek unë	Nëse përdoret një inkurajues, shpesh klientët japin informacion mbi një çështje specifike të problemit
Zana	A mund të më jepni një shembull më specifik në lidhje me veprimet e tij, të cilat flasin për mungesën e besimit të tij ndaj jush?	Pyetje e hapur e cila synon të marrë informacion konkret. Toni është disi i i paqartë në komentet e tij
Toni	Ndoshta sjellja e tij nuk ka të bëjë me mungesën e besimit; unë po i shërbeja një konsumatori i cili ishte disi i vështirë dhe u ankua për një këmishë të blerë tek ne. Unë nuk e pëlqej një gjë të tillë dhe kështu iu ktheva. Asnjë s'dua të më sillet në një mënyrë të tillë. Natyrisht shefi nuk e pëlqeu një gjë të tillë dhe më trajtoi keq. Kjo nuk është e drejtë	Ndërsa situata prezantohet më e qartë nëpërmjet shembujve specifikë, ne mund të kuptojmë më mirë se çfarë po ndodh në mendjen e klientit. Interpretimi i çështjes së besimit dhe marrëdhënia me eprorin ka filluar të ndryshojë.
Zana	Nga ajo që kuptoj unë, duket se konsumatori ju bëri të nxeheni dhe në atë moment erdhi dhe shefi juaj	Perifrazim dhe reflektim ndaj ndjenjës. Një koment i tillë përfaqëson nivelin e tretë të empatisë pasi përgjigja e Zanës është pak a shumë e ngjashme me atë të Tonit. Disa mund ta konsiderojnë si nivel të dytë të empatisë pasi ajo nuk bën asnjë koment mbi çështjen e padrejtësisë të përmendur nga klienti
Toni	Po! Një gjë e tillë më nevrikosi mjaft. Asnjëherë nuk kam pëlqyer që dikush të vijë e të më thotë çfarë duhet të bëj. Unë e lashë punën e mëparshme, sepse shefi bëri një gjë të tillë.	
Zana	Kështu, edhe shefi i mëparshëm ju u tregua i padrejtë ndaj jush?	Perifrazim. Mund të vihet re se Zana përdor të njëjtin term"e padrejtë"sikurse dhe Toni. Një pohim i tillë do të korrespondonte me nivelin 3 të empatisë. Toni i zërit të Zanës dhe gjuha e trupit komunikojnë ngrohtësi dhe respekt. Ndërsa dëgjon, ajo nuk është paragjykuese.

(Intervista vazhdon për të eksploruar konfliktin e Tonit me eprorin e tij dhe supervizoret në të kaluarën. Këtu prezantohet një model konflikti me figura autoritare për vite me radhë. Një model i tillë është i zakonshëm në radhët e meshkujve të rinj në fillesat e karrierës së tyre. Pas një diskutimi të detajuar në lidhje me situatën konfliktuale në fjalë dhe shembuj të tjerë ilustrues të këtij modeli, Zana vendos të aplikojë teknikën e identifikimit të pikave të forta.)

Zana	Toni, disa herë kemi folur për vështirësitë dhe shqetësimet e punës. Unë do të dëshiroja të dija mbi aspekte pozitive të cilat kanë qenë prezente në atë vend pune.A mund të përmendësh diçka që të bën të ndjehesh mirë mbi atë ambient pune?	Perifrazim/strukturim/pyetje e hapur.
Toni	Po, unë punoj shumë. Ata gjithmonë thonë se unë jam një punonjës i mirë. Ndihem mirë mbi një koment të tillë që marr nga ata.	Pas sinjalit të marrë mbi identifikimin e pikave të forta, gjuha trupore e tensionuar e Tonit fillon të tregojë shenja qetësie. Toni flet më ngadalë.
Zana	Duket se ju ndjeheni mirë kur punoni shumë.	Reflektim ndaj ndjenjës, theksim i pikës së fortë, nivel 3 i empatisë
Toni	Po, për shembull...	

(Toni vazhdon të flasë mbi arritjet e tij. Kështu, Zana mëson jo vetëm mbi aspektet negative, por edhe ato pozitive të punës së Tonit në të kaluarën. Ajo ka përdorur sekuencën e të dëgjuarit bazë për ta bërë Tonin të ndjehet mirë mbi veten e tij. Zana mëson gjithashtu se Toni ka pika të forta të cilat mund ta ndihmojnë atë në zgjidhjen e problemeve që e shqetësojnë. Pikat kryesore më evidente janë ato të angazhimit dhe vullnetit për punë.

Faza 3: Përcaktimi i rezultateve

Zana	Toni, mbështetur në gjithë diskutimin e bërë deri tani, cila do të ishte zgjidhja ideale për ju? Si do të donit të ishte çështja në të ardhmen?	Pyetje e hapur. Prezantimi i një mundësie shtesë për klientin përfaqëson nivelin 4 të empatisë, pasi inkurajon Tonin të mendojë për diçka të re.
Toni	Hmmmm ... besoj se do të dëshiroja që situata të ishte më e qetë, më pak konfliktuale. Unë kthehem në shtëpi i lodhur dhe i inatosur.	
Zana	E kuptoj. Një gjë e tillë ju shqetëson. Më thuaj në mënyrë më specifike si do të ishin gjërat më mirë në të ardhmen.	Perifrazim, pyetje e hapur dhe e qartë.
Toni	Një situatë më e mirë do të ishte më pak shqetësuese. Une e di se ç'bëj, por një gjë e tillë duket se nuk është e mjaftueshme. Unë do të doja t'i zgjidhja këto konflikte pa qenë nevoja të dorëzohem.	
Zana	Dorëzohesh?	Inkurajues

(Gjatë procesit të përcaktimit të qëllimit, mund të ndodhë që herë pas here, përkufizimi i problemit të jetë i ndryshëm. Në këtë moment, Zana informohet mbi një dimension tjetër të konfliktit të Tonit me të tjerët. Përdorimi i vazhdueshëm i shprehisë së të dëgjuarit nxjerr në dukje një aspekt të tillë në lidhje me konsumatorë dhe eprorë të tjerë. [Ky është një version i shkurtuar i diskutimit].)

Zana	Kështu, Toni, unë po krijoj përshtypjen se ju keni dy qëllime: së pari të qetësoni situatën dhe së dyti, po kaq i rëndësishëm për ju, të mos dorëzoheni. A ju kam dëgjuar drejt?	Përmbledhje. Ky prezanton nivelin 4 të përmbledhjes ku Zana ndihmon Tonin të qartësohet mbi problemin dhe ndërkohë ende nuk janë diskutuar alternativat e zgjidhjes së problemit. Vini re kohën dhe energjinë e vënë në dispozicion nga Zana gjatë hapave të përeaktimit të problemit dhe qëllimit
Toni	Ti ke të drejtë, por çfarë duhet të bëj?	

Faza 4: Eksplorimi i alternativave dhe përballja e papajtueshmërisë së klientit

Zana	Kështu Toni, unë kam dëgjuar deri tani mbi konfliktin i cili ka zgjatur në kohë me eprorët dhe konsumatorët tuaj të cilët kanë qenë disi të vështirë me ju. Duket qartë se ju jeni një punonjës i mirë dhe dëshironi të punoni mirë. Nga ana tjetër, unë dëgjova nga ju qartë dhe në mënyrë eksplicite se ju dëshironi të kenl më pak shqetësim në punë dhe të mos dorëzoheni gjatë mosmarrëveshjeve me të tjerët. Nisur nga këto, çfarë mendon se mund të bësh?	Një përmbledhje më e zgjeruar e gjithë intervistës deri në këtë moment. Në këtë fazë të katërt, Zana ka identifikuar dhe qartësuar informacionin e dhënë nga klienti. Fjalët e përdorura nga ajo janë disa herë përsëritje e fjalëve të përdorura nga Toni dhe paraqesin nivelin 3 të empatisë. Qartësia e intervistës është rezultat i shprehjeve të dëgjuarit të përdorura nga ajo. Ajo nuk është paragjykuese dhe përpiqet të jetë kongruente me klientin nëpërmjet fjalëve dhe gjuhës trupore të saj.
Toni	Gjëja e parë që më vjen në mend është-përderisa jam një punonjës i mirë dhe jo i lehtë-ndoshta mund t'i konsideroj konfliktet me të tjerët si një mundësi për të përmirësuar vetveten	Në mjaft raste, klientët mund të përdorin pikat e tyre të forta si mënyra për të zgjidhur problemin e tyre.
Zana	Hmmm....	
Toni	Unë mund ta konsideroj një situatë të tillë si një problem për t'u zgjidhur. Them se e kam luftuar shumë një ide të tillë. Them se kam lejuar shefin dhe konsumatorët të më kontrollojnë tej mase. Mendoj se herën tjetër kur të përballem me një konsumator i cili ankohet, nuk do të bëj fjalë por do t'i kërkoj atij të plotësojë formularin e ankesës. Pse duhet të veproj ndryshe?	Inkurajues. Gjuha trupore e intervistueses dhe toni i zërit të asj janë gjithashtu mbështetës.
Zana	Kështu, një veprim që mund të bësh, është të qëndrosh i heshtur. Duket se ke besimin që në një mënyrë të tillë mund të kontrollosh veten e në të njëjtën kohë të mos dorëzohesh.	Perifrazim. Nivel 4 i empatisë dhe Zana përdor fjalët kyçe të Tonit dhe ndjenjat e përmendura më parë gjatë intervistës për të rifoicuar mendimin e tij aktual.
Toni	Po, këtë do të bëj, do të qëndroj i heshtur	

Zana	Duket si një fillim i mbarë, por jam e sigurt që mund të mendosh dhe për alternativa të tjera. Çfarë tjetër mund të bësh, sidomos në rastet kur nuk mund të heshtësh? A mund të mendosh mbi një pyetje të tillë?	Pyetje e hapur

(Ndonjëherë, klientët janë mjaft të predispozuar të fiksohen pas idesë së parë që prezantohet, e cila mund të mos jetë alternativa më e mirë për ta. Është e nevojshme të përdoren shprehi të ndryshme të drejtimit të pyetjeve dhe dëgjuese, të cilat e shtyjnë klientin të mendojë për alternativa të tjera. Në rastin e Tonit, u hodhë disa ide, por me klientë të tjerë, idenfifikimi i alternativave të tjera mund të jetë proees i ngadaltë. Ai ishte në gjendje të identifikonte dy ide: (1) të fliste hapur me eprorin mbi problemin e vazhdueshëm dhe të marrë këshilla (2) të ndjekë pas punë një program relaksimi për të eliminuar stresin dhe energjinë e akumuluar në punë. Në vazhdim, Toni arriti të kuptojë se problemi i tij me eprorin ishte vetëm një element i një problemi të vazhdueshëm. Ai dhe Zana diskutuan mundësinë e takimit me terapistë të tjerë. Toni vendosi të takohej me Zanën edhe për disa sesione të tjera. U hartua një kontratë sipas së cilës, nëse situata nuk do të përmirësohej brenda 2 javëve, Toni do të kërkonte ndihmë tek profesionistë të fushës.

Faza 5: Përgjithësimi dhe transferimi i të mësuarit

Zana	Ne kemi folur gjatë rreth kësaj çështje dhe ti je i mendimit se alternativa më e mirë është të flasësh me eprorin. Por pyetja më e madhe që shtrohet është:"A do ta bësh një gjë të tillë?"	Perifrazim, pyetje e hapur
Toni	Sigurisht që do ta bëj. Herën e parë, eprori dukej i qetë.	
Zana	Sipas përshkrimit tënd Toni, një gjë e tillë mund të zgjasë disi. A mund të hartosh një plan specifik në mënyrë që, ne të flasim rreth tij javën e ardhshme?	Perifrazim, pyetje e hapur. Për të përgjithësuar intervistën, është e rëndësishme të inkurajohet klienti të ndërmarrë një veprim konkret dhe specifik.
Toni	Ke të drejtë. Me raste, unë dhe ai pimë kafe pasditeve tek i njëjti bar. Do t'ia propozoj një gjë të tillë nesër.	
Zana	Çfarë do t'i thuash në mënyrë speeifike?	Pyetje e hapur dhe e qartë
Toni	Them se do të ishte mirë t'i them atij se unë ndihem mirë në këtë vend pune, por jam i shqetësuar si të merrem me klientë të vështirë. Them t'i kërkoj të më japë një këshillë dhe ta pyes si merret ai me një çështje të tillë. Në njëfare mënyre, më shqetëson një gjë e tillë: nuk dua të dorëzohem para tij.	Toni është në gjendje të planifikojë dhe mendon se një ide e tillë do të funksionojë. Me klientë të tjerë mund të përdoren sesione role-play, të ofrohen sugjerime dhe të inkurajohen për hartimin e një plani përgjithësues. Mund të konstatohet se Toni është i shqetësuar mbi një dorëzim të mundshëm.

Zana Dëshiron të flasim më gjatë rreth "dorëzimit"herën tjetër kur do të takohemi? Ndoshta nëpërmjet bisedës me të ne mund të kemi një ide si mund të merremi me një gjë të tillë. Duket si një marrëveshje e mirë Toni; ti do të flasësh me shefin tënd dhe ne do të takohemi bashkë në fund të kësaj jave ose javën tjetër.	Pyetje e hapur, strukturim

Një informacion mbi vazhdimin e marrëveshjes mund të ishte dhënë në mënyrë më të plotë dhe një informacion i tillë do të përshkruante shprehi ndikuese, eaktimin e "detyrave të shtëpisë"e kështu me radhë. Gjatë fazës së pestë, Zana kërkoi një informacion dhe përgjigje më specifike nga Toni kur e pyeti atë se çfarë do të bënte. Të qenurit konkret dhe i drejtpërdrejtë është mjaft e rëndësishme për të ndihmuar klientët të marrin vendime dhe t'i zbatojnë ato.

Struktura me pesë faza e intervistës e ilustruar nëpërmjet shembullit të mësipërm demonstron faktin se kombinimi i koncepteve dhe i shprehive të përmendura në këtë tekst në një sesion të mirëpërcaktuar është i mundur. Ju mund të ndeshni disa vështirësi në aplikimin e kësaj strukture në një mënyrë sistematike sikurse është përcaktuar në këtë ilustrim. Megjithëse disa nga shprehitë e përmendrua këtu nuk zgjidhen të përdoren nga ju, përsëri intervista mund të realizohet. Një format i tillë është i përdorshëm sidomos me klientë, të cilët janë të hapur për të biseduar dhe të gatshëm për të zgjidhur vetë problemin e tyre. Një model i tillë mund të përdoret gjithashtu dhe me klientë rezistentë të cilët duan ta marrin vetë vendimin. Nëpërmjet drejtimit të pyetjeve ne mund të inkurajojmë klientët të marrin drejtime të ndryshme në zgjedhjen e alternativave të dëshiruara.

Teorikisht, një stil i tillë interviste në të cilin përdoren shprehitë dëgjuese, mund të shpjegohet nëpërmjet terapisë me qendër personin të prezantuar nga Carl Rogers (1957). Ky autor, hartoi disa udhëzues për "kushtet e nevojshme dhe të mjaftueshme për ndryshimin e personalitetit"dhe konceptet e përdorura në këtë kapitull, janë derivat i nocioneve të teorisë së tij. Fillimisht, Rogers ishte kundër drejtimit të pyetjeve, por më vonë ai e modifikoi një qëndrim të tillë. Aftësia për të drejtuar një intervistë pa dhënë informacion apo këshillë tregon respekt për klientin dhe për potencialin e tij të identifikojë drejtimin e vet unik. Në realizimin e një interviste duke përdorur vetëm shprehitë e observimit, dëgjimit me vëmendje, ju po aplikoni teknikën me qendër personin në kontekste intervistimi ose këshillimi.

Kutia 7-2: Pika kyçe

Sekuenca të dëgjimit bazë:

Konsiston në shprehitë e drejtimit të pyetjeve, inkurajimit, perifrazimit, reflektimit ndaj ndjenjës dhe përmbledhjes. Është e përdorshme në mjaft kontekste intervistash dhe në përcaktimin e problemit dhe rezultateve të pritshme nga intervista.

Identifikimi i pikave të forta:

Klientët rriten personalisht duke u mbështetur në pikat e tyre të forta. Në çdo intervistë duhet planifikuar kohë e mjaftueshme për të identifikuar pikat e forta dhe potencialet e klientit, të cilat mund të përdoren për të zgjidhur problemin dhe për të kontribuar në zhvillimin e personalitetit të tij në të ardhmen.

Empatia:

Ka të bëjë me përjetimin e botës së klientit sikur ju të ishit vetë klienti.

Kërkon përdorimin e shprehisë së të dëgjuarit dhe përdorimin e *fjalëve të rëndësishme* të përdorura nga klienti si dhe identifikimin dhe përmbledhjen e ideve kryesore

Empatia përforcuese:

Intervistuesi mund t'i *shtojë* kuptim dhe ide, mendimeve të shprehura paraprakisht nga klienti. Nëse **nuk** aplikohet në mënyrën e duhur mund të shkaktojë distancimin e klientit. Empatia mund të vlerësohet nëpërmjet reagimit të klientit ndaj një pohimi të ofruar nga intervistuesi

Qëndrimi pozitiv:

Ka të bëjë me identifikimin e aspekteve pozitive të përvojës së klientit dhe dëgjimin me kujdes të aspekteve pozitive gjatë komenteve të klientit

Respekti dhe ngrohtësia:

Janë qëndrime të cilat mund të manifestohen në mënyrë joverbale-nëpërmjet të qeshurit, prekjes, tonit të zërit edhe në raste kur ekzistojnë dallime ndërmjet vlerave të klientit dhe intervistuesit

Konkretësia:

Të qenurit specifik dhe jo i paqartë kontribuon drejt kuptimit të qartë të informacionit që *shkëmbehet ndërmjet palëve.*

Prezenca:

Intervistuesi mund të ofrojë pohime të formuluara në kohën e kaluar, të tashme apo të ardhme. Pohimet në kohën e tashme kanë më tepër ndikues. Prezenca mund të konstatohet dhe nëpërmjet stilit "unë-dhe-ti"të komunikimit ndërmjet intervistuesit dhe klientit

Qëndrimi joparagjykues:

Konsiston në eliminimin e të gjitha opinioneve dhe qëndrimeve të intervistuesit i cili është neutral në raport me klientin

Vërtetësia dhe pajtueshmëria:

Janë të kundërtat e hezitimit dhe paqëndrueshmërisë. Intervistuesi duhet të jetë në harmoni me klientin dhe në përputhje me vetveten në këtë marrëdhënie.

Pesë fazat e intervistës:

Faza1: Marrëdhënia dhe strukturimi ("Përshëndetje")
Faza 2: Mbledhja e informacionit dhe përcaktimi i problemit ("Cili është shqetësimi juaj?")
Faza 3: Përcaktimi i rezultateve:("Çfarë dëshiron të ndodhë?")
Faza 4: Eksplorimi i alternativave dhe kontradiktave të klientit ("Çfarë do të bësh në lidhje me një çështje të tillë?")
Faza 5: Përgjithësimi dhe transferimi i të mësuarit (A do ta realizosh një veprim të tillë?")

Cikli i vendimmarrjes:

Pesë fazat e intervistës mund të mos ndiqen sipas një rregulli linear (të njëpasnjëshëm). Ato mund të konsiderohen si aspekte që duhet të merren parasysh në çdo sesion. Gjithashtu, reciprociteti është i rëndësishëm në çdo sesion të intervistës sikurse dhe elementë të tjerë si: strukturim i qartë i qëllimeve të intervistës ose sesioneve të saj dhe bashkëpunimi ndërmjet klientit e intervistuesit në përcaktimin e qëllimit.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIM

Zotërimi i shprehive të prezantuara në këtë kapitull është një proces kompleks, i cili kërkon punë dhe praktikim nga ana juaj gjatë një intervali kohor të caktuar. Në vijim, prezantohen disa shembuj praktikë sistematikë të punës me individë dhe grupe.

Shprehia e të dëgjuarit X Duhet

Ushtrim 1: Ilustrim i shprehisë së të dëgjuarit në kontekste të ndryshme

Imagjinoni sikur jeni duke luajtur një role-play në një intervistë këshillimi dhe ju keni rolin e këshilluesit. Shkruani disa pohime tuaja gjatë këshillimit duke ndihmuar kështu klientin për të zgjidhur problemin e tij, i cili është formuluar nga vetë ai në një formë të tillë:"Unë nuk jam në punë gjatë kësaj stine vere". Në një rast të tillë, ju do të imagjinoni përgjigjet e klientit. Shkruani përgjigjet të cilat mund të merren si rezultat i përdorimit të sekuencës bazë së të dëgjuarit:

Pyetje e hapur: ______________________________

Pyetje e mbyllur: ______________________________

Inkurajues: ______________________________

Perifrazim: ______________________________

Reflektim ndaj ndjenjës: ______________________________

Përmbledhje: ______________________________

Tani imagjinoni sikur ju jeni një menaxher dhe po i flisni një punonjësi, i cili është me vonesë në dorëzimin e një detyre të dhënë nga ju. Detyra juaj është të përdorni shprehinë mbi sekuencën e të dëgjuarit bazë për të marrë informacion mbi shpjegimin që jep punonjësi para se të merrni një vendim.

Pyetje e hapur: ______________________________

Pyetje e mbyllur: ______________________________

Inkurajues: ______________________________

Perifrazim: ______________________________

Reflektim ndaj ndjenjës: ______________________________

Përmbledhje: ______________________________

Së fundi, imagjinoni sikur të jeni një mjek i cili po flet me një klient që ankohet nga një dhimbje e fortë koke. Detyra e parë në diagnostikim është të përcaktoni perspektivën, përshtypjen e klientit mbi sëmundjen. Përsëri, shkruani disa pyetje të cilat synojnë të marrin informacion i cili është i nevojshëm për procesin e diagnostikimit.

Pyetje e hapur: ______________________________

Pyetje e mbyllur: ______________________________

Inkurajues: ______________________________

Perifrazim: ______________________________

Reflektim ndaj ndjenjës: ______________________________

Përmbledhje: ______________________________

Ushtrim 2: Praktikë sistematike grupi mbi sekuencën bazë të dëgjimit

Hapi 1: Ndahuni në grupe

Hapi 2: Zgjidhni një drejtues grupi

Hapi 3: Caktoni, ndani rolet për sesionin e parë të praktikës

- Klienti
- Intervistuesi
- Vëzhgues 1
- Vëzhgues 2

Hapi 4: *PLanifikimi.* Detyra e intervistuesit është të përcaktojë problemin e klientit nëpërmjet shprehisë së të dëgjuarit bazë si dhe të paraqitë një përmbledhje të problemit në përfundim të sesionit. (Duhet të mbani parasysh se ky moment, lidhet me fazën e dytë të strukturës së intervistës-mbledhja e informacionit dhe përcaktimi i problemit)

Disa çështje të cilat mund të përdoren për të praktikuar sekuencën e të dëgjuarit bazë mund të jenë:

Një problem (i kaluar ose aktual) në fushën e karrierës

Vështirësi në marrjen e një vendimi si për shembull në blerjen e një makine, ndryshimin e shtëpisë ose vendit të punës.

Role-play ku menaxheri përcakton arsyet të cilat ndikuan punonjësin në mosdorëzimin e detyrës në kohë.

Role-play ku një punonjës social viziton një klient në shtëpi

Konsultimi me një mësues rreth një fëmije që ka probleme me disiplinën e tij.

Hapi 5: *Realizoni një sesion prej 5-minutash ku të përdorni shprehinë bazë të dëgjuarit*

Hapi 6: *Rishikoni sesionin praktik dhe jepni feedback për 10 minuta*

Hapi 7: *Këmbeni rolet me rotacion*

Forma e dhënies së *feedback-ut* për sekuencën bazë të dëgjuarit:

_______________ (Data)

_______________ (Emri i intervistuesit)

_______________ (Emri i plotësuesit të formularit)

Udhëzime: Vëzhguesit 1 dhe 2 duhet të përpiqen të mbajnë shënim fjalitë e intervistuesit në mënyrë të saktë.

Pohime të intervistuesit	Pyetje e hapur	Pyetje e mbyllur	Inkurajues	Perifrazim	Reflektim ndaj ndjenjës	Përmbledhje
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

A realizoi intervistuesi:(1) përcaktimin e problemit? (2) mbledhjen e informacionit kryesor? (3) evidentimin e ndjenjave të klientit? (4) përmbledhje koncize të shqetësimit të klientit apo pikave të forta të tij?

Identifikimi i pikave të forta të klientit Duhet

Ushtrim 1: Ilustrimi nëpërmjet dy intervistave i identifikimit të pikave të forta të klientit

Ju merrni pjesë në një role-play i cili ka në përmbajtje një intervistë këshillimi.

Shkruani disa pohime të cilat synojnë të nxjerrin në dukje pikat e forta dhe anët pozitive të klientit.

Në një intervistë, klienti ju thotë "Po, jam tepër konfuz mbi të ardhmen time. Një pjesë e imja dëshiron të vazhdojë studimet e larta në psikologji, ndërsa një pjesë tjetër mendon për të ardhmen dhe të vazhdoj studimet për biznes". Përdorni shprehinë e të dëgjuarit bazë për të evidentuar pikat e forta të klientit. Në disa raste, para se të drejtoni pyetjen e parë, juve ju duhet të merrni me mend përgjigjen që ka dhënë klienti paraprakisht.

Pyetje e hapur: ________________________________

Pyetje e mbyllur: ________________________________

Inkurajues: ________________________________

Perifrazim: ________________________________

Reflektim ndaj ndjenjës: ________________________________

Përmbledhje: ________________________________

Ju po këshilloni një çift i cili ka vendosur të konsiderojë divorcin si një alternativë të mundshme për marrëdhënien e tyre. Bashkëshorti shprehet:"Duket sikur magjia ndërmjet nesh ka pushuar së ekzistuari. Unë vazhdoj të ndjej për Xhoin, por ne grindemi për çështje të parëndësishme"Përdorni shprehinë e identifikimit të pikave të forta në mënyrë që çifti të mbështetet mbi to për të marrë një vendim për përfundimin e mosmarrëveshjeve. Në këshillimet martesore, disa këshillues harrojnë të bazohen tek pikat e forta dhe aspektet pozitive të partnerëve për t'i ndihmuar ata të ribashkohen.

Pyetje e hapur: ________________________________

Pyetje e mbyllur: ________________________________

Inkurajues: ________________________________

Perifrazim: ______________________________

____

Reflektim ndaj ndjenjës: ______________________________

____

Përmbledhje: ______________________________

____

____

Ushtrim 2. Identifikimi i pikave të forta në jetën e përditshme

Përdorni shprehinë e të dëgjuarit bazë për të identifikuar pikat e forta të një miku apo anëtari të familjes. Një strategji e tillë mund të jetë veçanërisht e dobishme në rastet kur një i njohuri jonë po përballet me një çështje të vështirë apo shqetësim. Njerëzit mund të mbështeten nëse u rikujtojmë atyre se ata kanë mjaft potenciale e karakteristika pozitive. Prezantoni rezultatet tuaja në hapësirën e ofruar më poshtë:

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Ushtrim 3: Identifikimi i pikave të forta gjatë praktikës sistematike në grup

Hapi 1: Ndahuni në grupe

Hapi 2: Zgjidhni një drejtues grupi

Hapi 3: Ndani rolet për sesionin e parë të praktikës:

- Klienti
- Intervistuesi
- Vëzhguesi 1
- Vëzhguesi 2

Hapi 4: *Planifikimi.* Përcaktoni qëllimet e sesionit të praktikës. Detyra e intervistuesit është të nxjerrë në dukje pikat e forta dhe aspektet pozitive të klientit duke përdorur shprehinë e të dëgjuarit me vëmendje dhe duke dhënë një përmbledhje të fjalëve të klientit në përfundim të sesionit të praktikës. Vëmendje e veçantë i duhet kushtuar ndjenjave dhe emocioneve të klientit mbi karakteristikat pozitive të vetë atij. Klienti mund të zgjedhë të flasë mbi një përvojë pozitive ose të suksesshme, e cila mund të ilustrohet përmes tregimit të një historie ku janë kapërcyer disa vështirësi, përmes një shprehie apo interesi të veçantë që mund të ketë klienti etj. Vëzhguesit duhet të vëzhgojnë shprehitë e intervistuesit dhe klientit reagimet e tyre verbale dhe joverbale.

Hapi 5: Për pesë minuta, improvizoni një sesion praktike ku demonstrohet shprehia e të dëgjuarit me vëmendje.

Hapi 6: Rishikoni, vlerësoni sesionin e praktikës duke dhënë komentet përkatëse.

Hapi 7:Këmbeni rolet me rotacion.

Forma e dhënies së *feedback*-ut për identifikimin e pikave të forta

______________ (Data)

______________ (Emri i intervistuesit)

______________ (Emri i plotësuesit të formularit)

Udhëzime: Vëzhguesi 1 duhet të mbajë shënim pohimet e intervistuesit saktë, në mënyrë që ky informacion të përdoret gjatë diskutimit. Vëzhguesi 2 do të vlerësojë reagimet kryesore verbale dhe joverbale të klientit.

Pohimet e intervistuesit:

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________
4. ______________________________
5. ______________________________
6. ______________________________
7. ______________________________
8. ______________________________
9. ______________________________
10. ______________________________
11. ______________________________
12. ______________________________
13. ______________________________
14. ______________________________
15. ______________________________
16. ______________________________
17. ______________________________
18. ______________________________
19. ______________________________
20. ______________________________
21. ______________________________
22. ______________________________

Vëzhgimi i reagimeve verbale dhe joverbale të klientit

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________
4. ______________________________
5. ______________________________
6. ______________________________
7. ______________________________
8. ______________________________
9. ______________________________
10. ______________________________

(vazhdon)

11. ____________________
12. ____________________
13. ____________________
14. ____________________
15. ____________________
16. ____________________
17. ____________________
18. ____________________
19. ____________________
20. ____________________
21. ____________________
22. ____________________

Empatia

Ushtrim 1: Pohime mbështetëse të cilat përfaqësojnë pesë nivelet e empatisë

"Ndihem vërtet i shqetësuar. U ndalova nga policia tatimore për arsye të mosdeklarimit të të ardhurave. Unë refuzoj të paguaj para për qëllime të cilat nuk i konsiderojnë si të drejta, si për shembull, para të cilat shkojnë për investime në luftra. Më parë, përpiqesha të isha transparent por tani, më duket se e shkela."

Shkruani pohime të cilat përfaqësojnë pesë nivelet e empatisë së dhënë ndaj shqetësimit të klientit. Këto pohime mund të reflektojnë disa shprehi, por më të rëndësishmet dhe më të lehtat për t'u formuluar, janë ato të perifrazimit dhe reflektimit ndaj ndjenjës.

Niveli 1 (në formë të prerë): ____________________

Niveli 2 (në formë më të moderuar): ____________________

Niveli 3 (empati bazë ose reagim ndërveprues): ____________________

Niveli 4 (pak sugjeruese): ____________________

Niveli 5 (sugjeruese): ____________________

"Djali im ka shkuar në fakultet dhe mua më merr shumë malli për të. Ne kemi shkuar shumë mirë dhe kemi ndarë shumë gjëra bashkë. Por tani, ai nuk më shkruan shpesh. Unë jam e gëzuar që ai është mirë....por çfarë mund të them per veten time?"

Përsëri, shkruani pohime të cilat përfaqësojnë pesë nivelet e reagimit empatik.

Niveli 1 (në formë të prerë): ____________________

Niveli 2 (në formë më të moderuar): ____________________

Niveli 3 (empati bazë ose reagim ndërveprues): ____________________

Niveli 4 (pak sugjeruese): ____________________

Niveli 5 (sugjeruese): ____________________

Ushtrim 2. Përcaktimi i dimensioneve të empatisë:
Në seksione te veçanta të këtij kapitulli, u prezantuan përkufizimi dhe ilustrime përkatëse mbi empatinë. Rikthejuni asaj pjese dhe më pas në hapësirat bosh në vijim jepni një përkufizim me fjalët tuaja duke ofruar gjithashtu dhe një shembull të shkëputur nga observimet tuaja gjatë intervistës:

Pranim pozitiv: ____________________

Respekt dhe ngrohtësi: ____________________

Konkretësi: ____________________

Prezencë: ____________________

Qëndrim joparagjykues: ____________________

Vërtetësi dhe pajtueshmëri: ____________________

Ushtrim 3: Vlerësim i sjelljes së manifestuar gjatë intervistës nëpërmjet dimensioneve të empatisë

Përdorni çdo ushtrim të prezantuar në këtë kapitull për të dhënë një vlerësim të empatisë së demonstruar nga intervistuesi në situatën e dhënë. Gjithashtu, mund të përdorni gjithashtu një intervistë të dëgjuar, të regjistruar në video ose audio, një intervistë "live" apo të regjistruar. Jepni një feedback specifik mbi konkluzionet tuaja duke përdorur formën e vlerësimit për empatinë.

Forma e dhënies së *feedback*-ut për empatinë

_______________ (Data)

_______________ (Emri i intervistuesit)

_______________ (Emri i plotësuesit të formularit)

Udhëzime. Vëzhguesit 1 dhe 2 duhet të përpiqen (1) të vlerësojnë reagimin empatik sipas shkallës 1-5 dhe (2) të ofrojnë informacion specific mbi vlerësimin e dhënë.

	Niveli 1	Niveli 2	Niveli 3	Niveli 4	Niveli 5
1. Vlerësime të empatisë					
2. Pranim pozitiv					
3. Respekt dhe ngrohtësi					
4. Konkretësi					
5. Prezencë					
6. Qëndrim joparagjykues					
7. Vërtetësi dhe pajtueshmëri					
8. Vëzhgimet e intervistuesit					

Jepni informacion mbi mënyrën e dhënies së vlerësimit mbi nivelin e empatisë së demonstruar nga intervistuesi:

1. _______________
2. _______________
3. _______________
4. _______________
5. _______________
6. _______________
7. _______________
8. _______________

Strukturimi i intervistës vetëm nëpërmjet përdorimit të shprehive ndjekëse

Përdorni shembullin e mëposhtëm për të realizuar një role-play në kontekstin e një interviste ku klienti luan rolin e një individi, i cili është i pavendosur mbi një vend pune apo një student i cili nuk është i sigurt nëse dëshiron të vazhdojë më tej studimet apo të fillojë karrierën profesionale apo një rast tjetër ku individi analizon karrierën e tij/saj.

Përdorni në këtë sesion sekuencën e mëposhtme:

1. Vendosni një raport sipas stilit tuaj me klientin. Më pas, strukturoni sesionin nëpërmjet pohimeve të tilla si:"Ajo që do të bëjmë në këtë sesion të parë është të diskutojmë zgjedhjen tuaj në lidhje me profesionin, më pas do të diskutojmë rezultatet e pritshme nga një zgjedhje e tillë dhe në vijim, eksplorim më në detaje i alternativave të cilat shtrohen para jush. Në vazhdim, ne do të diskutojmë si mund t'i përdorni në jetën e përdishme idetë e shkëmbyera gjatë intervistës. Ju pëlqen një sugjerim i tillë?"
2. Mblidhni informacion, përcaktoni problemin dhe identifikoni pikat e forta. Përdorni shprehinë e të dëgjuarit bazë për të përcaktuar problemin sipas perspektivës së klientit. Përpiquni të identifikoni të paktën një pikë të fortë të klientit, e cila mund t'ju ndihmojë në zgjidhjen e problemit.
3. Përcaktoni rezultatet e pritshme. Përsëri, përdorni shprehinë e të dëgjuarit bazë e përcaktoni pritshmëritë e klientit në lidhje me faktin se ku dëshiron të shkojë. Mbani parasysh faktin se me disa klientë, kjo fazë duhet t'i paraprijë fazës 2.
4. Eksploroni alternativat. Jepni një përmbledhje të botës reale dhe ideale të klientit (mbështetur në fazat 2 dhe 3). Shkëmbeni ide të ndryshme me klientin mbi alternativat e mundshme, të cilat mund të çojnë në zgjidhjen e problemit. Përcaktoni prioritetet e alternativave me klientin si dhe diskutoni për paqartësitë e mundshme.
5. Përgjithësimi. Pas vendosjes së prioriteteve, pyesni klientin se cilat janë aktivitetet specifike në të cilat ai dëshiron të përfshihet për realizimin e alternativave të identifikuara.

Hartimi i strukturës së intervistës kërkon rreth 30 minuta për person, ndërsa drejtimi i intervistës mund të zgjasë rreth një orë dhe në përfundim të saj mund të planifikohet një sesion diskutimi/lehtësimi. Planifikimi për secilin komponent të intervistës është i rëndësishëm dhe mund të realizohet në kontekste formale sikurse është një orë mësimi ose ndërmjet kolegësh në ambientet e punës.

Vlerësimi i strukturës së intervistës

_______________ (Data)

_______________ (Emri i intervistuesit)

_______________ (Emri i plotësuesit të formularit)

Udhëzime. Intervistuesi do të drejtojë një intervistë që zgjat 15-20 minuta duke ofruar këshillim për karrierën dhe zgjedhjen e profesionit të klientit nëpërmjet përdorimit të aftësive dëgjuese. Vëzhguesi do të paraqitë një përmbledhje për çdo fazë të intervistës.

1. **Faza 1**. Raporti dhe strukturimi. Natyra e raportit të krijuar? A u vendos raporti në mënyrë të mjaftueshme para se intervista të kalonte në fazën e dytë? A e mbuloi intervistuesi komponentin e strukturimit?

(vazhdon)

2. **Faza 2:** Mbledhja e informacionit, përcaktimi i problemit dhe identifikimi i pikave të forta. A u arrit identifikimi i problemit vetëm nëpërmjet përdorimit të shprehisë së dëgjimit? A u identifikua të paktën një aspekt pozitiv, pikë e fortë e klientit?

3. **Faza 3:** Përcaktimi i rezultateve. A u vendos një qëllim i mirëpërcaktuar për klientin nëpërmjet përdorimit të shprehisë së të dëgjuarit?

4. **Faza 4:** Eksplorimi i alternativave dhe konfrontimi i papajtueshmërisë. A ishte intervistuesi mbështetës për klientin në identifikimin e ideve dhe alternativave të reja vetëm nëpërmjet përdorimit të shprehisë së dëgjimit?

5. **Faza 5:** Përgjithësimi. A u hartuan plane specifike për t'u zbatuar nga klienti në jetën e tij të përditshme?

Komente të tjera mbi intervistën dhe përdorimin e shprehive:

Vlerësimi dhe mbështetja e klientit në vazhdim

Në këtë kapitull janë prezantuar katër paketa ushtrimesh të cilat ilustrojnë konceptet teorike të përfshira në fillim të këtij kapitulli. Konceptet dhe nivelet e zotërimit të tyre janë prezantuar në format e mëposhtme. Shënoni fushat në të cilat ju mendoni se keni arritur përvetësim të kënaqshëm të njohurive. Referojuni informacionit të regjistruar, filmuar, inçizuar, dokumentuar. Për secilën nga fushat që zgjdhni, mund të jepni komente në hapësirat përkatëse.

Konceptet dhe shprehitë të cilat duhet të vlerësohen janë:

1. *Shprehia e të dëgjuarit bazë.* Aftësi për të përdorur këtë shprehi në intervista të cilat paraqesin problematika të ndryshme. Ju mund të ndihmoni klientin të përcaktojë problemin dhe rezultatet ideale sipas perspektivës dhe pritshmërive të tij
2. *Identifikimi i pikave të forta.* Aftësia për të përdorur shprehinë e të dëgjuarit për të identifikuar pikat e forta të klientit
3. *Empatia:* Aftësia për të klasifikuar empatinë në një varietet intervistash dhe demonstrimi i aspekteve të ndryshme të saj ndaj klientit
4. *Strukturimi i intervistës:* Aftësia për të ndjekur në mënyrë sistematike pesë fazat e intervistës vetëm nëpërmjet përdorimit të shprehisë së dëgjimit.

Si përfundim, po paraqesim disa përkufizime mbi nivelin e zotërimit të shprehive të caktuara:

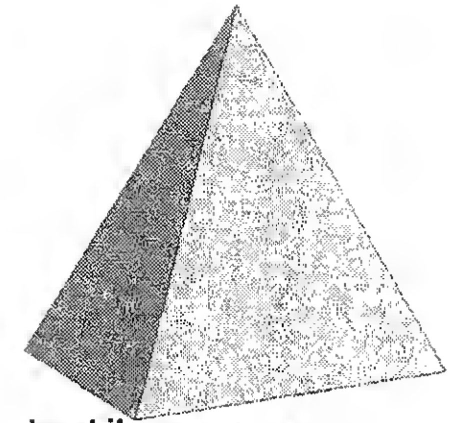
1. *Identifikimi:* Aftësia për të përcaktuar konceptin dhe për ta identifikuar atë nëpërmjet observimit
2. *Mjeshtëria bazë:* Aftësia për të përdorur shprehi në një intervistë të simuluar gjatë një sesioni role-play.

3. *Mjeshtëria aktive:* Aftësia për të përdorur shprehi dëgjuese në mënyrë të qëllimshme për të lehtësuar apo frenuar komunikimin e klientit
4. *Mjeshtëria nëpërmjet mësimdhënies:* Aftësi për të mësuar të tjerët

	Niveli i mjeshtërisë					
	Identifikimi	Bazë	Aktiv	Aftësi për të mësuar	Përshkrim i shkurtër i nivelit	
Koncepti						
Sekuenca bazë e të dëgjuarit						
Identifikimi i pikave të forta						
Empatia						
Strukturimi i intervistës						

Konceptet e ofruara në këtë kapitull janë të rëndësishme për aftësinë tuaj në integrimin e shprehive të ndryshme gjatë intervistës. Vlerësoni nivelin tuaj të zotërimit të këtyre shprehive dhe më pas përcaktoni qëllime specifike, të cilat synojnë përmirësimin e këtyre shprehive gjatë tre muajve në vazhdim.

Pjesa 3



Shprehi dhe koncepte të avancuara

Nëse ju jeni në gjendje të drejtoni një interviste me 5 faza dhe të mirëformuar duke përdorur shprehitë dëgjuese, atëherë jeni i përgatitur të shtoni shprehi të avancuara si dhe koncepte të tjera në repertorin tuaj. Gjithsesi, shprehitë e të dëgjuarit formojnë themelin e një ndihme efektive, kurse përdorimi i këtyre shprehive që në etapat fillestare të procesit është kritik në arritjen e suksesit të intevistimit.

Ky seksion fillon me kapitullin 8-të, me një ekzaminimin të shprehisë së përballjes, që konsiderohet si faktori më i rëndësishëm i ndryshimit në një intervistë. Përballja varet nga aftësia juaj për të vëzhguar mospërputhjet e klientit, por kërkon përpjekje që të lehtësojë klientin të zgjidhë këto mospërputhje me anë të mendimeve dhe sjelljeve të reja.

Kjo zgjidhje e mospërputhjeve që rezulton në ndryshimin e zhvilllimit të klientit, është përshkruar si qëllimi i një intervistimi, këshillimi dhe psikoterapie efektive. Duke zhvilluar një përballje efektive, është e mundur t'i asistoni procesit të ndryshimit të klientit dhe përmirësimit të tij.

Kapitulli 9-të, ka në fokus zhvillimin e konceptit të përballjes dhe ilustron faktin sesi ju siguroheni që keni bërë një ekzaminim të vërtetë të problemeve të klientit. Shumë këshillues dhe intervistues fokusohen në pjesën e errët të klientit duke harruar familjen, punën, dhe bindjet kulturore që janë çështje të rëndësishme të zhvilllimit të klientit.

Reflektimi i të kuptuarit të problemit prezantohet në kapitullin 10- të. Atje ju do të ekzaminoni marrëdhënien ndërmjet sjelljeve, qëndrimeve, ndjenjave, mendimeve si dhe strukturave të nënkuptuara të mesazheve. Kjo do t'ju duket një shrehi e pasur dhe komplekse. Do t'ju plotësojë me një botëkuptim të thellë të historisë së çdo klienti.

Kapitulli final i kësaj pjese merret me shtatë shprehitë dhe strategjitë e ndikimit ndërpersonal. Mjeshtëritë si direktivat, pasojat logjike, *feedback-u*, dhe intepretimi, eksplorohen me anë të sugjerimeve specifike, për të lehtësuar dhe zhvilluar ndryshimin e klientit. Gjithashtu të rëndësishme në këtë kapitull janë edhe shprehitë zhvillimore.

Përmbledhja dhe thelbi i kësaj pjese fokusohet në marrjen e një përgjegjësie me klientët, ndihmën ndaj tyre për të ndjekur njohuritë dhe imputet që ju i ofroni si ndihmës. Të dëgjuarit dhe shprehitë vëzhguese në pjesën e parë sigurojnë themelin për shprehitë e orientuara drejt veprimit të strategjive të ndryshme.

Në një nivel të avancuar kompetence dhe shprehie, ju mund të keni si qëllim të veproni si më poshtë. Të merrni parasysh:

1. shprehinë e artit të përballjes dhe shprehinë për të vlerësuar nivelin e zhvillimit të klientit tuaj për t'iu përgjigjur kësaj përballjeje.

2. adaptimi i stilit tuaj të përballjes si dhe shprehive për t'u ballafaquar me nevojat zhvilluese të çdo klienti të veçantë.

3. demonstrimi i shprehisë për të ndryshuar fokusin në intervistë dhe për të lehtësuar eksplorimin e klientit mbi kompleksitetin e problemit.

4. përdorimi i shprehisë së reflektimit të kuptimit, për të ndihmuar klientin të futer më thellë në nivelet e vetë-eksplorimit dhe të kuptuarit të vetes.

5. përdorimi i shprehisë ndikuese dhe strategjive për ndihmuar klientët gjatë zhvillimit, veçanërisht kur shprehitë reflektive dështojnë në procesin e ndryshimit.

Nëse ju jeni një këshillues fillestar ose student i intervistimit, mos prisni të arrini shprehi të avancuara të të gjithë koncepteve të kësaj pjese që me kursin e parë. Përballja psh, është një shprehi komplekse - të cilën edhe terapisti më i mirë mund të ketë nevojë ta përmirësojë. Gjithashtu të ndihmosh në zhvillimin e përgjigjeve ndaj përballjes, është një koncept i ri që mund të jetë sfidues edhe për intervistuesit me përvojë.

Prandaj sugjerohet që në fillim ju të të përpiqeni për dy nivelet bazë: identifikimi dhe shprehitë bazë. Gradualisht, me krijimin e nje baze të fortë, ju mund të parashikoni shprehitë që kërkohen në zhvillimin e një interviste. Një këshillues efektiv, është gjithmonë në proces, gjithmonë në ndryshim dhe rritje në përgjigje të sfidave të reja.

Kapitulli 8

Shprehitë e përballjes: Ndikimi në ndryshimin dhe rritjen e klientit

Si mund t'ju ndihmojë konfrontimi ju dhe klientët tuaj?

Funksioni kryesor:

Megjithëse të gjithë shprehitë e këshillimit lidhen me lehtësimin e ndryshimit, është konfrontimi i mospërputhjeve që kanë njerëzit, që vepron si levë e aktivizimit të potencialit njerëzor. Shumica e klientëve vijnë në intervistim me kërkesën për ndryshim në jetën e tyre. Ndonjëherë ata mund t'i rezistojnë përpjekjes tuaj për të sjellë transformimin që ata kërkojnë. Detyra juaj është të ndihmojë individët të lëvizin nga gjendja aktuale, duke lënë pas problemet e tyre dhe të realizojnë potencialin e plotë si qenie njerëzore. Të kuptuarit e konfrontimit është themelore në këtë proces.

Funksionet dytësore:

Njohuritë dhe shprehitë në rezultatin e konfrontimit janë si më poshtë:
- Rritje e shprehisë për të identifikuar papajtueshmëritë, mospërputhjet, ose mesazhet mikse të sjelljes, mendimeve, ndjenjave ose kuptimeve.
- Shprehi për të zhvilluar të folurin e klientit, në mënyrë që të arrijmë të shpjegojmë ose zgjidhim papajtueshmëritë.
- Shprehi për të identifikuar procesin e ndryshimit të klientit gjatë intervistimit dhe gjatë periudhës së trajtimit, duke përdorur shprehitë e konfrontimit ose dhe të tjera.
- Shprehi për të përdorur konfontimin dhe pesë fazat e intervistës si pjesë e ndër-

Hyrje

Dallimet kulturore nuk janë qëllim studimi vetëm për intervistuesit; janë gjithashtu qëllim edhe për klientët. Klienti vjen në intervistë "i bllokuar" - pa alternativa për të zgjidhur problemin ose me shumë pak mundësi zgjidhjeje. Qëllimi i intervistuesit është të eleminojë bllokimin dhe ta zëvendësojë atë me arritjen e një qëllimi. Bllokimi është një term i përshkruar nga Fritz Perls (1969), për të dhënë kuptimin e të kundërtës së termit qëllimshmëri. Fjalë të tjera që përbëjnë të njëjtin kusht janë palëvizshmëri, mungesë shprehie në arritjen e qëllimeve, mungesë e të kuptuarit, repertor i limituar i sjelljeve, model jete i limituar, rrugë pa fund, mungesë motivimi. Bllokimi mund të përkufizohet si mungesë aftësie për të pajtuar dhe për të përputhur interesat personale. Klientët shpesh vijnë në intervistim, sepse janë të bllokuar për një shumëllojshmëri arsyesh të ndryshme dhe kërkojnë qëllim në jetën e tyre.

Manifestimi i zhvillimit në intervistim dhe këshillim mund të përshkruhet si një zgjidhje e papajtueshmërive, si një përpjekje ndaj mungesës së zhvillimit për t'u larguar nga gjendja stabël e bllokimit. Është një proces transformimi dhe ndryshimi nga i cili klientët mësojnë sesi të menaxhojnë jetët e tyre.

Më vonë në këtë kapitull, procesi i ndryshimit do të diskutohet në bazë të vëzhgimeve të klientëve që punojnë për të larguar humbjen e diçkaje, alkoolizmin

etj. Por së pari do të marrim në konsideratë shprehinë e përballjes.

Përballja mund të përkufizohet shkurtimisht si vëzhgim i papajtueshmërive tek klienti dhe analizim i tyre me anë të shprehive ndjekëse (ose drejtimi i tyre nëpërmjet shprehive ndikuese). Ju do të lexoni disa pasazhe specifike dhe do dal- loni sesi të punoni me bllokimin, papajtueshmërinë dhe mospërputhjen.

Ndërmjetësimi dhe zgjidhja e konfliktit do të prezantohen në fund të këtij kapitulli. Në këtë seksion, shprehitë dëgjuese, struktura prej 5 fazash e inter- vistës, si dhe shprehitë e përballjes janë prezantuar si përbërësa kyç në punën ndihmëse me klientin gjatë konflikteve që ai mund të ketë.

Lexime udhëzuese mbi përballjen

Përballja është një nga mikroshprehitë më të fuqishme, por kjo mbetet e tillë, në të dëgjuarin efektiv dhe të vëzhguarit e klientit. Në fakt janë një kompleks shprehish që shpesh ndihmojnë në ekzaminimin e çështjeve kryesore të klientit. Kur mospër- puthjet e klientit, mesazhet mikse, dhe konfliktet konfrontohen me shprehi dhe pa paragjykim, klientët inkurajohen të flasin më në detaje e të zgjidhin problemet e tyre.

Përballja nuk është sfidë direkte. Mendo për të më shumë si shprehi që përf- shin të dëgjuarit e kujdesshëm të klientit dhe më pas kërko të ndihmosh klientin të ekzaminojë vetveten ose situatën më në thellësi.

Përballja është "jo të shkosh"kundër klientit, por të "shkosh"me një hap me klientin, të kërkosh qartësi dhe mundësi për një zgjidhje të vështirë. Përballja përf- shin tre hapa kryesore:

Identifikimi i mesazheve mikse, konfliktit dhe mospërputhjeve që janë disku- tuar nën vëzhgimin e klientit, por që do përsëritet këtu për krahasim.

Përcaktimi qartë i çështjeve për klientin dhe ndihmesa që u duhet dhënë për të çuar konfliktin drejt zgjidhjes. Kështu që shprehitë e të pyeturit, vëzhgimit të kli- entit, të dëgjuarit reflektiv si dhe feedback-u, përfshihen në një p%rballje efektive.

Hapi final i përballjes, është vlerësimi sesa efektive është ndërhyrja juaj në ndryshimin dhe rritjen e klientit. Efektiviteti i përballjes mund të matet me ven- dosjen e përgjigjeve të klientit (mohuese, pohuese etj.) përgjatë vazhdimësisë së ndikimit të shkallës të përballjes (Confrontation Impact Scale - CIS).

Nëse përballja juaj nuk është pranuar nga klienti, ju do të dëshironi të lëvizni në shprehi të tjera siç janë:fokusimi, reflektimi i të kuptuarit, si dhe shprehitë ndikuese dhe strategjitë e diskutuara në kapitujt pasardhës. Të gjitha këto shpre- hi të avancuara, gjithsesi, kanë të nënvizuar qëllimin e të lehtësuarit të zhvillimit të klientit nëpërmjet zgjidhjes së mospërputhjeve. Tani për tani ekzaminojnë tre hapat e përballjes:

Hapi i parë: Identifikimi i mospërputhjeve dhe mesazheve mikse.

Kur një person jep një mesazh të qartë, ai ose ajo mund të kenë dëgjuar t'u thonë se janë: të integruar, të kuptueshëm dhe konseguent. Në të kundërt, kur një per- son jep mesazhe dyfishe ose thotë verbalisht diçka dhe joverbalisht diçka tjetër, personi supozohet se është mospërputhës, kontradiktor dhe kryen mesazhe mikse. Por si identifikohet mospërputhja. Ajo bëhet më së miri nëpërmjet anal- izimit të klientit, pyetjeve dhe të dëgjuarit reflektiv. Për shembull:

Klienti: Mendoj se duhet të kërkoj një shtesë rroge.
Këshilluesi: Mund të më thoni arsyen pse dëshironi më shumë para?
Klienti: Kam punuar për një kohë të gjatë, dhe shumica e njerëzve marrin më shumë se ç'marr unë. S'është e drejtë, sidomos me rritjen e nivelit të jetesës.
Këshilluesi: Më parë ju thatë se donit ta merrnit shtruar punën sa herë të kishit mundësi. Ju shkoni vonë sa herë që e kuptoni se mund ta hidhni kështu. Si e lidh këtë me dëshirën tënde për rritje rroge?
Klienti: Epo, nëse e shohim nga ky prizëm, mbase duhet të punoj pak më shumë, nëse jam duke kërkuar të marr atë që meritoj.

Sigurisht, nuk është gjithnjë kaq e lehtë. Intervistuesi këtu, pyet klientin për dëshirën për rritje rroge duke u nisur nga një diskutim i mëparshëm ku informa- cioni që ka dhënë klienti e kontradikton ose kundërshton dëshirën për rritje rroge. Pyetja finale "Si lidhet fakti që ti ia var punës me dëshirën për rritje rroge?"jep efektin e përballjes.

Një përballje është një seri shprehish udhëheqëse komunikuese drejt identi- fikimit dhe diskutimit të mospërputhjeve. Kur mospërputhja është identifikuar duke nxjerrë palidhshmërinë ose mesazhet mikse, klienti shpesh sheh çështjen dhe zgjidh problemin. Kur diskutimi përfshin të dëgjuarit reflektiv dhe shprehitë ndikuese, mund të kërkohen që të zgjidhin përfundimisht mospërputhjen.

Mund të identifikohen gjithashtu tipe të ndryshme mospërputhjesh dhe mesazhe mikse. Të rëndësishme mes tyre janë paqëndrueshmëritë. Lista në vazhdim është marrë nga kapitulli 3 - Diskutimi i shprehive vëzhguese. Vështroje përsëri, por kësaj here mendo për çdo tip mospërputhjeje si të përfaqësosh një pengesë zhvillimi ose disa forma të bllokimit të klientit. Zhvillimi është ndryshim dhe lëvizje, ku palëvizshmëria, bllokimi dhe polarizimi përfaqësojnë mungesën e zhvillimit.

Detyra juaj si intervistues është të çlironi klientin për ta zhvilluar dhe ndryshuar.

Si të lexoni secilin nga shembujt e mëposhtëm, jepni një vëzhgimi specifik të emocioneve mikse dhe ndjenjave duke nënvizuar secilën prej çështjeve. Mospërputhja mund të shfaqet në rrugët e mëposhtme:

Mospërputhja mes dy pohimeve. Shembull mund të jetë një klient që thotë nga njëra anë që ai ose ajo do t'ia dijë shumë për të dashurin, por më vonë gjatë inter- vistës e kundërshton direkt këtë. Ky klient mund të konsiderohet me një "zhvillim pengues"dhe s'ka bërë as zotimin për një marrëdhënie as për t'u larguar. Përballja dhe të punuarit nëpërmjet këtyre ndjenjave mikse është kritik për një zhvillim të mëtejshëm të martesës. Puna në këtë drejtim mund të rezultojë në një njohje aktive të ndjenjave mikse dhe të vendosjes për të jetuar me të dashurin ashtu siç janë; ose mund të rezultojë në marrjen e vendimit për të vepruar në një mënyrë ose tjetër dhe të jetosh efektivisht me këtë vendim. Në një mënyrë tjetër pengesa ka lëvizur, ndryshuar dhe klienti është gati për t'u zhvilluar më tej.

Mospërputhjet mes asaj që thuhet dhe asaj që bëhet. Një klient mund të shpre- hë interes të sinqertë në bërjen e testeve profesionale për të qartësuar planet e së ardhmes por dështon në paraqitjen për kohëzgjatjen e këtyre testeve. Ju shpesh do keni klientë, zhvillimi i të cilëve në interes dhe në marrëdhënie me ju është i përbërë me këto lloj mesazhe mikse. Në situata të tilla ju do të uronit të bal- lafaqoheshit me këto mospërputhje të klientit, në mënyrë që procesi i zhvillimit të vazhdojë gjatë këshillimit.

Mospërputhjet mes pohimeve dhe sjelljes joverbale. Një klient mund të thotë ai ose ajo e ka pëlqyer faktin që ka ardhur në këshillim, ka marrë pjesë në këshillim ose në një intervistë pune, por fytyra e tij është e tensionuar dhe duart i dridhen. Kur një klient shpreh ose shfaq mospërputhje kaq haptas në një inter- vistë, një përballje ose ballafaqim delikat dhe mbështetës, mund të lehtësojë mar- rjen e vendimeve.

Mospërputhje mes dy sjelljeve joverbale. Ndërkohë që klienti qesh, shtrëngon dhëmbët. Varet nga natyra e marrëdhënies, ju mund të vendosni ose ta injoroni një sjellje të tillë ose ta ballafaqoni.

Mospërputhje mes thënieve dhe kontekstit. Klienti mund të thotë se ai ose ajo do të zgjidhë një problem familjar kur është e qartë që klienti nuk ka as pushtetin dhe jo më paratë për të zgjidhur atë.

Individi mund të fajësojë vetveten për mosgjetjen e punës, kur vendi ka një shkallë të lartë papunësie ose kur arsyeja e vërtetë është diskriminimi për shkak të gjinisë apo ngjyrës. Ballafaqimet e këtij tipi mospërputhjesh ndihmojnë klientët të bëhen të ndërgjegjshëm për faktorët e jashtëm të asaj që quhet botë e vërtetë reale që i kontrollon ata. Në një mënyrë, përballja bëhet interpretimi i kontekstit. Zhvillimi i klientit që është mbërthyer në fajësimin pa shkak të vetes mund të lehtësohet nga një ndërgjegjësim më i gjerë i kontekstit. Çështjet multikulturale varen në të shumtën e rasteve, nga konteksti i natyrës së tyre.

Mospërputhjet mes dy ose më shumë njerëzve. Shumica e punës suaj mund të përfshijë konflikte ndërpersonale. Një mospërputhje mund të ekzistojë midis një çifti ose mes një mbikëqyrësi dhe një punëtori. Për zgjidhjen e konfliktit është e rëndësishme të dëgjohen të dy këndvështrimet për të qartësuar gjendjen, duke përdorur shprehitë reflektive të të dëgjuarit. Pasi keni dëgjuar ju mund të thoni:"Ai tha këtë... dhe ju thatë atë". Negocimi është bazuar në një përballje efektive.

Hapi i dytë: *Të punuarit rreth zgjidhjes së mospërputhjeve dhe mesazheve mikse.* Siç u pa më lart, thjesht vërejtja e një mospërputhjeje nëpërmjet një përballje jogjykuese mund të mjaftojë për të zgjidhur situatën. Gjithsesi, ka të ngjarë mospërputhja mbetet një problem për t'u zgjidhur. Kini parasysh që është e rëndësishme të fokusoheni në elementët e mospërputhjes, më shumë se tek personi. Përballja shpesh mendohet si fajësim i personit për gabimet e tij ose të saj. Çështja është të ballafaqohet mospërputhja nëpërmjet masave të mëposhtme:

1. Identifiko mospërputhjen haptaz e qartë. Përdor shprehitë dëgjuese, përmblidhi këto shprehi për klientin. Shpesh pyetja e thjeshtë:"Si e lidhni ju këtë përfundim me atë tjetrin që thatë pak më parë?"- do e udhëheqë klientin në një vetëpërballje dhe zgjidhje.

2. Nëpërmjet të pyeturit dhe shprehive të tjera dëgjuese skico specifikat e konfliktit apo të mesazheve mikse. Herë pas here vështro me vëmendje secilën pjesë të mesazhit miks, kontraditës apo konfliktit. Nëse dy njerëz janë të përfshirë, prit të kesh të dy këndvështrimet. Në këtë stad është e rëndësishme të mos gjykosh dhe mos vlerësosh faktet - fakti që nuk e gjykoni personin, duhet të reflektohet në tonin tuaj të zërit dhe në gjuhën trupore.

3. Përmblidh periodikisht dimensione të ndryshme të mospërputhjes. Një model përballjeje "në një anë..., por në anën tjetër...", është i suksesshëm në përmbledhjen e mospërputhjes. Variacionet përfshijnë "Ju thoni se... por në fakt ju veproni...". "Në një moment unë shikoj se... dhe në një moment tjetër shikoj se ju..."dhe "Fjalët tuaja shprehin... por veprimet tuaja tregojnë se...". Ndiqe këtë me një pyetje kontroll (për shembull, "Si të duket kjo ty"). Kur ju përcaktoni mospërputhje si në këtë shembull, klienti vihet përballë fakteve specifike. Si rezultat duhet nënvizuar, rëndësia e të qënit jogjykues duke përfshirë dhe kontrollin si pjesë finale e përballjes.

4. Nëse është e nevojshme, siguro feedback duke dhënë opinionet tuaja dhe vëzhgimet rreth mospërputhjeve. Ju do të donit të përdornit shprehitë ndikuese si direktivat, pasojat logjike dhe të tjerat, në mënyrë që të lehtësoni zgjidhjen.

Nëse mospërputhja nuk është zgjidhur gjatë këtij procesi, mund të jetë e nevojshme të thuhet. "Ju e shikoni problemin në këtë mënyrë, unë e shoh në fakt në këtë mënyrë... Ne duhet ta rishikojmë përsëri". Mos hiq dorë nga pozicioni që ju bën të mendoni se keni të drejtë, por lejo këndvështrimin tënd të modifikohet nga inpute të klientit. Shumë klientë janë të pandërgjegjshëm mbi mesazhet mikse dhe mospërputhjet. Nënvizoji ato në mënyrë delikate, por të vendosur. Mund të jetë ndihmuese për ta.

Së fundi një varietet i gjerë shprehish të ndjekjes dhe ndikimit mund të përdoren për të ndjekur dhe zhvilluar përballjen.

Paralajmërimet mbi ndryshimet individuale dhe multikulturale. Përballja e mospërputhjeve mund të jetë sfidë e çdo klienti, por veçanërisht e atij që është kulturalisht i ndryshëm nga ju. Procesi i përballjes është i pranishëm, nëse ndihmësi kërkon kohë për të vendosur një marrëdhënie solide, besimi dhe raporti, para se të përfshihet në përballje. Nëse keni një klient të dobët, ose nëse marrëdhënia nuk është ende solide, shprehitë konfrontuese nevojiten të përdoren me ndjeshmëri, etikë dhe kujdes.

Ju do kuptoni se përballja agresive nuk është i nevojshëm nëse kontradikta e klientit është trajtuar qetë, këndshëm dhe në një sens kujdesi dhe ngrohtësie, përballja direkte e fortë mendohet të jetë jo e përshtatshme kulturalisht për aziatikët, latinët, indianët e Amerikës. Por, edhe këtu nëse ekziston raport i mirë mes teje dhe klientit, përballimet mund të shërbejnë si ndihmëse.

Kutia 8-1. Përballimet në botën e vërtetë

Weijun Zhang

Kur fillova të këshilloja në Kinë 5 vjet më parë, një nga klientët e mi të parë ishte një mësues gjimnazi me moshë mbi 50 vjeç. Ai kishte pasur probleme me martesën e tij për një kohë të gjatë dhe gjithmonë kishte pasur në mendje divorcin. Ajo që e bënte të qëndronte në martesë ishte turpi nga familja e tij e origjinës, si dhe çfarë do të mendonin fëmijët e tij të rritur. Ai gjithashtu përmendi se divorci nuk ishte një zgjidhje morale e përshtatshme për një mësues, sepse nga mësuesi pritet që të japë një shembull moral për nxënësit e tij. Në të njëjtën kohë mendonte se nuk mund të duronte një martesë të mjerueshme, e cila kishte dobësuar karakterin dhe forcën e tij.
Nuk duhej shumë kohë të kapje papajtueshmëritë dhe mospërputhjet e përshkrimit të situatës së tij. Unë i armatosur me njohuritë e këshillimit dhe shprehitë e mësuara në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, u konfrontova duke përdorur fjalitë standarte si, "nga njëra anë... por nga ana tjetër..., si do t'i vendosni këto të dyja bashkë?"në kohën kur e kuptova që konfrontimi ishte joproduktiv, ishte tepër vonë, klienti më la lamtumirën në mënyrë të sjellshme dhe nuk u kthye më kurrë. Nuk kuptova se çfarë shkoi gabim, derisa kolegu im kinez pa bashkë me mua kasetën e regjistrimit. Kjo më ndihmoi të kuptoja se ndërkohë që po mbaja në mendje instruksionet këshilluese që kisha marrë në Amerikë, po harroja se po trajtoja një kinez në Kinë.
Kur kinezët shikojnë se kanë nevojë të shprehin kundërshtim, ata zakonisht kujdesen të mos plagosin ndjenjat e tjetrit ose t'i shkaktojnë atij "humbjen e fytyrës së tij-skuqjen e faqes"(një koncept tepër popullor në Kinë). Prandaj delikatesa është shumë e rëndësishme në Kinë dhe përdoret në formën e një kriteri informal, mbi të cilën mund të gjykosh sesa i sofistikuar është personi tjetër në komunikim. Një mendim i përbashkët është sesa më shumë edukatë të tregojë tjetri, aq më shumë i sjellshëm dhe xhentil duhet të tregojë edhe bashkëbiseduesi. Prandaj një person i arsimuar në Kinë, duhet të përdorë eufemizmat dhe ambiguitetin "t'i bjerë rrotull muhabetit"dhe këtë duhet ta bëjë herë pas here.

(vazhdon)

-Prandaj teknikat direkte të konfrontimit që unë përdora në këshillim mund të perceptoheshin nga një mësues kinez, si një sjellje e paedukatë, jo e matur, ose si dëmtim i ndjenjave të tij. Unë gjithashtu u "akuzova"nga kolegu im se e humba kinezin nga injorimi që i bëra moshës së tij të vjetër, gjë që në Kinë ka shumë rëndësi. Dikush ka thënë se ndryshimi i madh mes Lindjes dhe Perëndimit është qëndrimi ndaj moshës së vjetër. Në Kinë, mosha e vjetër shoqërohet me mençuri dhe është simbol i përvojës. Të jesh i vjetër është sinonim i të qenurit i lavdishëm. Të rinjtë duhet t'i nënshtrohen autoritetit të të vjetërve. Ajo që pritet nga të rinjtë është bindja ndaj të vjetërve. Meqë kemi të bëjmë me një kulturë të tillë, fakti që unë isha gati 30 vjeç dhe ideja se ai duhej të më kërkonte ndihmë mua dhe të konfrontohej me një djalosh të ri, solli largimin e tij.
Për më tepër unë neglizhova edhe një faktor tjetër; klienti ishte një mësues. Për mijëra vite me radhë mësuesia ka qenë një profesion i nderuar në Kinë dhe figura e mësuesit ngjallte të njëjtin efekt, si figura e babait. Nxënësit gjithmonë i kanë konsideruar mësuesit e tyre me respekt, seriozitet dhe me adhurim. Ata nuk duhet t'u drejtojnë pyetje atyre dhe të sfidojnë gjykimet e tyre. Konsiderohet si një fyerje e madhe dhe si mosbindje kur i kthehet përgjigje mësuesit. Duke e vënë veten në vend të mësuesit, e kuptoni sesa e rëndë ka qenë për mësuesin kinez, marrja e këshillave dhe konfrontimi nga një person që për nga mosha mund të ishte nxënësi i tij.
Unë nuk dua të jap përshtypjen se është e pamundur të konfrontosh një kinez. Çështja është që ju të tregoheni të kujdesshmëm dhe fleksibël. Krahasuar me perëndimorët, kinezët janë situacionalë nga natyra dhe kjo ka lidhje me konfrontimin. Nëse ju jeni 55 vjeç dhe klienti juaj është 28 vjeç, ju mund të tregoheni i drejtpërdrejtë duke përdorur në formë eksplicite konfrontimin. Por nëse situata është e kundërt, ju duhet të merrni masa që të jeni sa më të sjellshëm dhe të ndjeshëm që të jetë e mundur. Përndryshe ju mund të realizoni detyrën tuaj, por keni humbur klientin.

Komentet e Allen Ivey: Kjo histori na kujton se konfrontimi duhet të përdoret me ndjeshmëri dhe fleksibilitet ndaj njerëzve që ndryshojnë nga pikëpamja kulturore. Brenda Shteteve të Bashkuara të Amerikës dhe Kanadasë, ne kemi një varietet kulturash që mund të reagojnë ndaj konfrontimit pak a shumë në të njëjtën mënyrë që u përshkrua nga Weijun. Përvoja ime personale me indianët Amerikanë autoktonë, Inuit-ët Kanadezë, dhe latinët tradicionalë më sugjeron se thëniet konfrontuese solide mund të mos jenë ndihmëse, sidomos në fazat e para të këshillimit. Në fakt një individ i cili është i ndjeshëm kërkon një trajtim delikat, të butë dhe jo direkt.
Duke mbajtur në mend këto masa, herë pas here ju mund të kurajoni klientët tuaj të konfrontojnë veten e tyre dhe të mendojnë për situatën në një mënyrë të re, kështu ju mund të lehtësoni rritjen e klientit gjatë procesit. Dhe gjithashtu, mos harroni se disa klientë i përgjigjen më mirë një konfrontimi direkt, pohues. Kjo vlen për trajtimin e klientëve meshkuj që mendojnë se nuk ka kuptim të trajtohen xhentilisht apo në mënyrë të butë. Edhe një herë është esenciale, fleksibiliteti dhe shprehia juaj për t'iu përgjigjur çdo personi në mënyrë individuale.

Hapi i tretë - *Vlerësimi i procesit të ndryshimit*

Në kulturën amerikano-veriore, ndryshimi konsiderohet dhe shihet në një dritë pozitive dhe ne presim që klienti të kërkojë dhe lëvizë aktivisht drejt ndryshimit. Ende gjejmë klientë që rezistojnë dhe punojnë për të kaluar në procesin e ndryshimit. Në këtë seksion ne do rishikojmë procesin e ndryshimit ashtu siç

është përcaktuar në mënyrë origjinale nga Kubler-Ross (1969) në veprën e saj të mirënjohur "Vdekja dhe teoria e vdekjes". Ne do e zgjerojmë modelin e saj dhe do e përdorim si model i përgjithshëm për ekzaminimin e ndryshimit të klientit tonë. Së fundi ne do shohim shkallën e matjes së ndryshimit në intervistë - Impakti i shkallës së përballjes (CIS).

Shkurtimisht, hapi i tretë i përballjes kërkon që ju të observoni mendimin dhe sjelljen e klientit. Ju do të gjeni nëse mund:a) të vendosni sikur klienti juaj funksionon në termat e ndryshimit çdo moment në intervistë dhe b) të zbuloni sa efektive ka qenë ndërhyrja juaj, duke ju siguruar një *feedback* të rëndësishëm për të ndihmuar të mendoni rreth veprimeve që kryhen nga ana juaj.

Vdekja dhe teoria e vdekjes si dhe konceptet e ndryshimit

Një model i përgjithshëm i procesit të ndryshimit mund të jetë i rëndësishëm kur mendon rreth intervistës. Puna e hershme mbi zonën e vdekjes na siguron një backgraund, para se ne të lëvizim në implikime praktike për "këtu"dhe "tani"të intervistës.

Kur individët mësojnë se kanë një sëmundje terminale, duket se ata shkojnë drejt një procesi natyror ndryshimi në sjellje dhe emocione rreth vdekjes. Kubler-Ross (1969) gjeti se fillimisht shumë njerëz shpesh e mohojnë realitetin e afrimit të vdekjes. Më së shumti ajo vëzhgoi një proces zhvillimi të përgjithshëm në individë dhe fëmijë kur ata i afrohen vdekjes.

Individët (dhe familjarët e tyre) ndryshojnë dukshëm në reaksionet e tyre rreth paevitueshmërisë së vdekjes. Disa pacientë me kancer, p.sh. mund të mohojnë se po shkojnë drejt vdekjes deri në momentin final. Pacientë të tjerë fillimisht mohojnë dhe më pas gradualisht, ta pranojnë dhe në fund drejt një vdekje transhendentale dhe të paqtë.

Vdekja dhe teoria e vdekjes krahasojnë të respektuarit e çdo qëndrimi që ka personi rreth kësaj çështjeje. Nuk ka rrugë "të drejtë"dhe "të gabuar". Ju do të gjeni se shumë nga klientët tuaj që po konfrontojnë çështjen e ndryshimit, do të punojnë nëpërmjet niveleve të mohimit, pranimit dhe ndryshimit por, në mënyrë të ngjashme siç është përshkruar nga Kubler-Ross, p.sh. një alkoolist fillimisht reagon në mënyrë mohuese ndaj çdo pyetjeje të ndihmësit rreth njohjes së problemit të të pirit, dhe më pas nëpërmjet një përballje efektive, ai person lëviz haptaz dhe në mënyrë të ndërgjegjshme. Një person që abuzon të tjerët fillimisht mund të mohojë atë mundësi dhe më pas të lëvizë drejt ndryshimit.

Pesë nivelet e mëposhtme të qëndrimit, besimit, sjelljes të lidhura me vdekjen janë një adaptim i vëzhgimeve të Kubler-Ross. Adaptimi është prezantuar, kështu që idetë e saj lidhen me modelin e përgjithshëm të ndryshimit zhvillues, që do prezantohet më vonë në këtë kapitull.

1. Mohimi. Pacienti nuk pranon dot që ai ose ajo do të vdesin dhe e mohojnë këtë realisht. "Nuk mund të ndodhë, nuk mund të më ndodhë mua", "Testi laboratorik duhet i jetë i gabuar". Në disa pacientë, kjo formë mohimi vazhdon deri në momentin final. Anëtarët e familjes mund të përgjigjen në mënyrë të ngjashme dhe të flasin në mënyrë të detajuar rreth planeve për udhëtim vitin tjetër ose se çfarë do të bëjnë për Krishtlindje. E paevitueshmja shpërfillet.

2. Pranimi pjesshëm i realitetit. Marrëveshja dhe zemërimi. Kubler-Ross flet rreth "marrëveshjes"në të cilën pacienti, familja ose të dyja përmbledhin atë që është mendimi më magjik. Ata mund të thonë:"Nëse bëj një jetë më të mirë, Zoti do më lërë të jetoj".

Lutjet përfshijnë premtimet që bëhen në të tilla raste, (psh do të sillem më mirë n.q.s. do të jetoj më gjatë). Familjarët fshijnë pakënaqësitë e vjetra ose problemet me shpresën se individi mund të jetojë. Një tip tjetër i pranimit të pjesshëm është

faza e zemërimit ku personi i sëmurë zemërohet me Zotin "Pse unë? Unë s'kam bërë asgjë të keqe"ose "Kjo s'është e drejtë"Zemërimi ose emocionet e tjera shprehen në familje. Kjo është lëvizje nga stadi i mohimit, por zemërimi është paraardhës i trishtimit dhe frikës. Ju shpesh do vëreni që emocioni i zemërimit është mbulesë për më shumë çështje bazë, jo vetëm për vdekjen por, edhe për situata të tjera.

3. *Njohja dhe pranimi.* Fakti i vdekjes njihet dhe pranohet nga individi e familja dhe bashkë me të njihen dhe emocionet. Manifestohen emocionet e frikës, trishtimit. Fakti i humbjes ballafaqohet racionalisht në biseda konkrete. Mund të ketë edhe depresione, por depresioni dhe trishtimi janë gjithashtu përgjigje natyrore të humbjes, si dhe pjesë e një zhvillimi të shëndetshëm.

Ju mund të flisni me miqtë ose anëtarët e familjes që kanë pasur përvojë humbjeje në familjen e tyre dhe ndoshta mund të mendoni rreth reaksioneve tuaja në një rast të tillë. Kubler-Ross përcakton se disa njerëz shkojnë drejt vdekjes së tyre në një gjendje të qëndrueshme mohimi, marrëveshjeje ose zemërimi dhe kurrë nuk e arrijnë gjendjen e pranimit. Secili prej nesh ka mënyrën e tij të ballafaqimit me çështje të ndryshme. Është e rëndësishme të trajtosh individët sipas ndryshimeve specifike që ata kanë, personaliteteve dhe karaktereve të ndryshme. Nuk është e thënë që të gjithë individëve t'u kërkohet të kalojnë nëpër procese fazash. Detyra juaj si këshillues është të jeni me klientin aty ku ai është dhe dëshiron të jetë. Është e mundur të lëvizësh pas pranimit të vdekjes drejt niveleve të njohjes dhe emocionit, duke përfshirë si ndryshimin ashtu edhe largimin nga fakti i vdekjes.

4. *Gjenerimi i zgjidhjeve të reja. Trashendenca e hershme.*

Vdekja mund të përcaktohet si një sfidë zhvilluese e re, mundësi për të harruar argumentat e vjetra familjare, dëshirë për të takuar Zotin në parajsë. Pacienti mund të vendosë t'i dhurojë organe dikujt. Pra i jep një kuptim pranimit të asaj që quhet transhendencë.

5. *Zhvillimi i çështjeve, sjelljeve dhe teknikave të reja - Transhendenca e plotë.*

Në disa raste, transhendenca kthehet si mënyrë dominante e të qënurit. Trishtimi, humbja e gëzimit vazhdon të jetë pjesë e qenies njerëzore, por individi bëhet më paqedashës. Mund të kryhen zgjidhje të ndryshme të përcaktuara në fazën e katërt dhe personi mund të ketë ndryshime në ndërgjegje.

Nivelet 3, 4, 5, janë më të preferuara, sepse:individi rishikon jetën, i thotë mirupafshim miqve për gjithë jetën.

Pesë nivelet e ndryshimit që mund të hasni në intervistim

Individët mund të kërkojnë ndryshime në jetën e tyre, por kur konfrontohen ata e mohojnë këtë fakt. Kjo shfaqje mohuese bie në sy tek adoleshentët. Është e mirënjohur teoria se thjesht ndërprerja e mendimeve mohuese është themeli i një trajtimi efektiv dhe njohja e problemit të alkolizmit është hapi i parë nga 12 hapat e alkolistëve anonimë. Gjatë këshillimit, ata bëhen agresivë, shfaqin emocione jo të përshtatshme, zemërohen. Klientët gjatë pranimit të pjesshëm mund të kenë lëvizur nga faza e mohimit.

Pranimi dhe njohja e problemit është vendi ku fillon procesi i ndryshimit. Për disa të tjerë kjo s'vlen. Një numër alkoolistësh e dinë që kanë probleme, por vazhdojnë të pinë. Kështu edhe ata që janë të papunë, s'bëjnë asgjë për t'u punësuar. Ndryshimi i vërtetë vjen në nivelin e katërt kur klienti ndalon së piri, gjen punë. Zgjidhja është e lidhur me çështje specifike që e sjellin klientin në intervistim.

Në nivelin e pestë zhvillimi i çështjeve, sjelljeve, strukturave realizohet kur individi adaptohet në jetë. Individi gjen punë - personi me probleme familjare zhvillon shprehi të reja - krijon marrëdhënie të reja pozitive. Njerëzit kryejnë një funksion madhor personaliteti. Do gjejnë se çdo problem i klientit i pranuar tek ne, bën pjesë në një nga nivelet e përmendura. Efektiviteti ynë do matet nga

ndryshimi që pëson klienti. Pesë nivelet janë rruga për të parë procesin e ndryshimit në intervistim, këshillim, terapi.

Përdorimi i procesit të ndryshimit në intervistë

Përgjigja e klientit gjatë intervistës bazohet në disa koncepte. Klientët duhen pyetur me pyetje çelës. Klientët mund të kenë një varietet përgjigjesh. Ata do i përgjigjen aktivisht pyetjeve ose mund të injorojnë faktin se ne i kemi sfiduar apo konfrontuar ata. Ndërhyrja do njihet si pjesë e një procesi të gjatë ndryshimi. Mund të përcaktojë impaktin direkt të përballjes duke përdorur shkallën e përballjes (CIS) (Confrontation Impact Scale). Kjo shkallë siguron një model reference për të përcaktuar sesi i përgjigjet klienti përballjes.

Përmbledhje:

Qoftë pyetjet, reflektimi i ndjenjave, ose metoda direktive e përballjes sjell reagimin e klientit që mund ta përcaktojmë në bazë të shkallës prej 5 pikëve. Mund të gjeni klientë që mohojnë pyetjet dhe kurajon që ju u ofroni, ndërkohë që në ndonjë rast tjetër ata e pranojnë ndihmën tuaj dhe e përdorin atë duke reflektuar ose ndryshuar sjellje. Kur gjërat shkojnë mirë, ju do shikoni sesi klienti e transformon konceptin në ide të reja, mendime dhe plane që i përdor gjatë jetës së përditshme. Është niveli 4 dhe niveli 5, që përmbajnë përgjigjet që ju duhen për klientët tuaj. Megjithëse ndryshimi në këto nivele është më i ngadalshëm dhe më i vështirë se çdo të dëshironim ne, përballja mund të shpejtojë dhe lehtësojë një zhvillim të tillë.

Gjatë procesit të këshillimit, do të jetë i nevojshëm përdorimi i CIS, si një masë ndihmuese informale, gjë që ju lejon të keni vëmendjen e klientit dhe reagimet e tij. Kur ju nuk jeni në gjurmët e klientit ose në pistën e tij, atëherë klienti i përgjigjet nivelit 2. Kur klienti kërkon të shmangë përballjen tuaj, ju do arrini të kuptoni se ai po përpiqet të shmangë të gjitha çështjet në tërësi. Detyra juaj është të kuptojë se çfarë po ndodh, si dhe të mbani klientin në nivelin minimum, gjë që i lejon ata të njohin konfliktin dhe mospërputhjen. Me kalimin e kohës, klientët do të lëvizin drejt nivelit 4 dhe 5, por që ky nivel i ndryshimit të arrihet shpejt apo vonë, kjo varet nga çështja që diskutohet dhe nga problemi i klientit. Për shembull, mos prit ndryshim të menjëhershëm tek një person i cili është alkoolist ose ka patur përvojа abuzimi. Lëvizja drejt nivelit 2-të ose 3-të, për disa klientë konsiderohet si një fitore e vërtetë. Lëvizja në shkallën (CIS) mund të ndodhë në intervistën e parë ose mund të kërkojë vite punë që të arrihet ndihma e klientit për të lëvizur nga faza e mohimit ose pranimit të pjesshëm të marrëveshjes dhe zemërimit, drejt fazave pasardhëse. Në kapitullin 12-të, do të gjeni shembullin e intervistës, i cili na jep disa ide sesi operohet me rezultatin në CIS. Klienti aty na jep një ide të asaj çka ndodh rëndom: fillon tek niveli 2 diskutimin e tij, kjo ndiqet nga një nivel ekzaminimi më i gjerë 3, më në fund i afrohet nivelit 4 ose 5-së. Shembulli i mëposhtëm mbulon shumë nga çështjet që diskutuam deri tani.

SHEMBULL INTERVISTE

Shembulli i mëposhtëm është skicuar që t'ju tregojë sesi mund të përdoret në intervistë shprehia e përballjes. Biseda synon të qartësojë dhe të thjeshtëzojë konceptet e përshkruara në këtë kapitull. Do t'ju duhet ta lexoni disa herë dhe ta studioni me kujdes. Pastaj tentoni ta kuptoni. Me arritjen e përvojës dhe praktikës, këto koncepte do të jenë të nevojshme dhe të rëndësishme për ju gjatë gjithë praktikës së intervistimit.

Gjatë një sesioni këshillimi ndodhin shumë gjëra. Do kuptoni se rasti këtu, do t'ju ofrojë shumë informacion. Tre çështje të rëndësishme duhen të keni parasysh në këtë analizë interviste:(1) shprehitë dëgjuese për të marrë sa më shumë të

dhëna nga klienti, (2) vëzhgimi i mospërputhjeve të klientit dhe përballja e tyre, dhe (3) efektiviteti i përballjes do të verifikohet në bazë të CIS.

Me anë të studimit dhe të praktikës do të jetë e mundur që t'i ruani këto koncepte në kohë, pasi do t'ju duhet të hyni në botën komplekse të intervistimit.

Toni: Po kaloj një periudhë të tmerrshme me gruan. Ajo po punon për herë të parë dhe sa më shumë që kalon koha, aq më shumë ne zihemi. Ajo nuk merret me përgatitjen e ushqimit siç bënte më parë si dhe nuk kujdeset shumë për fëmijët. Nuk di se çfarë të bëj...(Nga 5 nivelet e CIS-it, ky klient duhet të renditet tek niveli 2, sepse është pjesërisht i ndërgjegjësuar për problemin. Por në të njëjtën kohë ai po mohon rolin e tij në këtë marrëdhënie.)

Genti: Pra, nga njëra anë është gruaja juaj ajo që po punon tani dhe dihet se ka shumë gjëra për të bërë në punën e saj, por nga ana tjetër ju prisni që ajo të vazhdojë të kujdeset për të gjitha gjërat që bënte më parë. Ndjeheni goxha konfuz besoj. (Përballja e paraqitur si perifrazim: reflektim i ndjenjave.)

Toni: Ajo duhet të bëjë atë që ka bërë gjithmonë, ta hajë dreqi. Nuk jam fare konfuz për këtë. (Niveli CIS 1-mohim.)

Genti: Ju nuk jeni konfuz, thjesht nuk ju pëlqen sesi po ecën puna. Mund të më thoni specifikisht me anë të një shembulli se çfarë po ndodh- diçka që ndodh kur ajo kthehet në shtëpi? (Perifrazim, pyetje e hapur e orientuar drejt konkretizimit.)

Toni: (psherëtin, pauzë). Mirë. Mua s'më pëlqen fare se çfarë po ndodh. Për shembull natën e kaluar Sara ishte aq e lodhur, saqë u shtri në divan-nuk filloi të përgatiste darkën. Kështu kaloi gjysëm ore. Unë në fakt isha edhe i lodhur, por më shumë isha i uritur. Filluam të ziheshim. E njëjta situatë pak a shumë ndodh çdo natë që prej tre javësh. (Niveli CIS 2, toni është në gjendje të flasë pjesërisht rreth kontradiktës që solli përballjen e Gentit. Për shembull ai nuk duket se është ndërgjegjësuar rreth faktit sesi gruaja ndjehet, duket gjithashtu i pandjeshëm ndaj faktit që gruaja e tij punon, prandaj ai pret që ajo të bëjë gjithçka që bënte në të kaluarën për të.)

Genti: E kuptoj! Kjo po, që më dha një ide të qartë. Ajo po punon gjithë ditën, të dy vini të lodhur në shtëpi dhe juve dëshironi të trajtoheni njëlloj si më parë. A mendoni se Sara fizikisht mund të punojë dhe njëkohësisht të kujdeset për ju si më parë? (Përmbledhje, pyetje të mbyllura. Përballja implicit i Gentit tani është më konkret: "Nga njëra anë Sara është në punë dhe e lodhur, nga ana tjetër ju kërkoni që ajo të vazhdojë të kujdeset njëlloj për ju."

Toni: Më duket se në këtë mënyrë nuk e kam parë situatën asnjëherë. Nëse Sara po punon, ajo sigurisht që nuk do të jetë në gjendje të bëjë atë që bënte dikur. Po çfarë të mire më sjell mua kjo gjë? (Vlerësimi zhvillues: niveli CIS-it është 3, meqë Toni është në gjendje që për herë të parë të shohë se Sara nuk mundet të vazhdojë gjërat e mëparshme. Por ju e vëreni se ai vazhdon të mendojë fillimisht për veten e tij. Për të lëvizur në Nivele më të larta të CIS-it, Toni duhet të jetë në gjendje të shohë nga këndvështrimi i Sarës, për shembull, "E shoh sesi mund të ndjehet Sara- duhet të ndjehet e lodhur në punë dhe në shtëpi."

Duke menduar idealisht, këshilluesi duhet të shohë klientin të kalojë më tutje nga ky nivel mendimi, por kjo nuk është gjithnjë e mundur. Prandaj duhet të kry-

hen kompromise praktike, funksionale gjatë sesionit të këshillimit, në mënyrë që të arrihen edhe qëllimet finale.

Genti: Toni dua të të flas nga përvoja ime personale. Gruaja ime filloi të punonte, unë gjithashtu prisja që ajo të vazhdonte të bënte punët e shtëpisë dhe të kujdesej maksimalisht për fëmijët, të bënte pazarin, si dhe vaktet e ushqimit. Ajo filloi punë, sepse na nevojiteshin para për të kryer një pagesë shtëpie. Por ajo që unë kuptova ishte se gruaja ime nuk mund të punonte, nëse unë nuk e ndihmoja në punët e shtëpisë. Më duhej të vendosja:cila ishte më e rëndësishme? Të merrnim sa më shpejt shtëpinë e re, apo të ruaja rolet tradicionale? Ajo që bëra ishte se ndava disa detyra me të. Nuk më pëlqente, por nuk kisha nga ia mbaja. Mora përsipër pazarin si dhe kujdesjen për fëmijët. Si të duket ty kjo? Dëshiron që gruaja të punojë dhe nëse po, a pranon ta ndihmosh atë? (Vetëhapje- e ndjekur nga verifikimi. Genti po vepron si një trajner. Ai po flet direkt rreth ideve të tij, por njëkohësisht po lejon lojtarin të reagojë ndaj tyre. Duket që Genti po përpiqet të lëvizë mendimin dhe sjelljen e Tonit. Thënia e tij e fundit përbën një përballje implicit të rëndësishëm:"nga njëra anë gruaja punon dhe ka nevojë për ndihmë, nga ana tjetër ju ndoshta nuk doni që ajo të punojë. Cili është reagimi juaj për këtë?")

Toni: Uhhh...paratë na duhen. S'kam paguar ende dy këstet e fundit të makinës së re. Ishte idea ime që Sara të punonte. Por a nuk janë punët e shtëpisë "punë grash"? (Niveli CIS 3, Toni tani po ballafaqohet me kontradiktën e vet. Nuk e ka kristalizuar ende dëshirën e tij që gruaja të punojë, me nevojën që duhet ta ndihmojë atë, por së paku ai po lëviz drejt një qëndrimi më të hapur. Me të njohur rolin e tij në këtë situatë dhe nevojën për më shumë para, ai sa vjen dhe po afrohet drejt një kuptimi të ri, sinteze të re - ai ka më pak mospërputhje dhe po ndërmerr hapa drejt zgjidhjes së papajtueshmërive.)

Për çdo detyrë të zhvilluar në procesin e intervistimit, duket sikur problemi rritet, zmadhohet. Që kur këshillimi fillon të lehtësojë lëvizjen e klientit, na del në pah një pengesë e re, "punë grash". Për të kuptuar zhvillimin e klientit, këshilluesit i duhet minimalisht gjysma e kohës së një seance intervistimi. Puna me konceptin "punë grash", dhe ndryshimi i tij në konceptin "punë shtëpie që duhen ndarë në mënyrë që të paguhet makina", kërkon pjesën tjetër të kohës në intervistim. Kjo thënie e fundit mund të përcaktojë nivelin 4 CIS- gjenerimi ose zhvillimi i një zgjidhjeje të re. Por kur Toni filloi të zhvillohet, vëreni sesi na shfaqet një problem i ri:Si do mundet Toni të ndihmojë gruan, kur ai i konsideron të tilla ndihma si "punë grash"? Pra një problem më i gjerë dhe kompleks na shfaqet, dhe kjo kërkon një ndryshim më të madh ndërgjegjësimi nga ana e Tonit. Arritja e një niveli më të lartë ndërgjegjësimi mbi kulturën e marrëdhënies mashkull-femër, kërkon nivelin 5 CIS - transformimi madhor i të menduarit dhe të sjelljes.

Nuk ka nevojë të themi se ky tip ndryshimi kërkon intervista të ndryshme, sesione në grup dhe kohë për ide të reja që të bëhen pjesë përbërëse e karakterit të Tonit. Zhvillimi i këshillimit të orientuar kërkon që të keni shprehinë të hyni në botën e klientit dhe ta shihni atë përmes këndvështrimit të tij. Kjo do të thotë që ju duhet të jeni në gjendje të kryeni veprime formale e të kuptoni që e njëjta ngjarje mund të shihet ndryshe nga njerëz të ndryshëm. Kjo kërkon që të respektoni dhe të nderoni pozicionin e klientit me të cilin ju personalisht mund edhe të mos jeni dakort. Por nëse ju nuk keni vullnet të lini mënjanë stilin tuaj e të dëgjoni me kujdes klientin, kini parasysh se do të jeni në një pikë të vdekur, asgjë nuk do të ndodhë.

Kutia 8-2. Ndikimi i shkallës së përballjes - Confrontation impact scale CIS

Kur ju punoni me klientët individualisht, ose me çiftet, situata familjare etj, ju do të hasni një konflikt, i cili mund të jetë konflikt i brendshëm i një personi ose konflikt mes dy a më shumë personave. Koncepti i ndryshimit i paraqitur këtu, mund të organizohet edhe në CIS. Mund të zbuloni se klienti juaj flet dhe mendon mbi ndryshimin në mënyra kreji të ndryshme. Identifikimi i këtyre mënyrave gjatë procesit, ju ndihmon të identifikoni efektivitetin e ndërhyrjeve tuaja dhe të planifikoni eksplorime të mëtejshme të klientit. Mënyra sesi klienti merret me shqetësime të tilla si ekzaminimi i ankthit, ballafaqimi me kancerin apo vdekjen, rishikimi i një traume serioze që ka ndodhur, ballafaqimi me racizmin apo seksualizmin, të gjitha sa përmendëm më sipër mund të trajtohen duke përdorur CIS.

Efektiviteti i konfrontimit të mesazheve mikse të klientit mbi një situatë që mund të çojë në një divorc të mundshëm, mund të matet nga një shkallë prej 5 nivelesh. Shembulli këtu është rreth reagimeve për divorcin, por kur klienti është duke punuar me ndryshimin, ju do ballafaqoheni me faktin se ata flasin rreth problemit me nivele të ndryshme ndërgjegjësimi. Mund të duhet një sesion intervište ose një seri intervistash për të arritur qëllimet.

1. *Mohimi.* Individi mund të mohojë ekzistencën një mospërputhje ose mesazhe mikse, ose nuk do të dëgjojë që vërtet ka papajtueshmëri këtu. ("Nuk jam i zemëruar me divorcin. Këto gjëra edhe ndodhin. Ndihem i mërzitur dhe i lënduar, por jo i zemëruar.")

2. *Ekzaminim i pjesshëm.* Individi punon me një pjesë të papajtueshërisë, por nuk arrin të marrë në konsideratë pjesën tjetër të mesazhit miks. ("Po, jam i lënduar dhe ndoshta duhet të jem i zemëruar, por në fakt nuk ndihem ashtu.")

3. *Pranim dhe njohje, por jo ndryshim.* Klienti mund të përfshihet në konfrontim, por kjo nuk na çon në zgjidhje. Shumica e këshillimit ka lidhje me këtë nivel ose edhe me nivelin 2. Derisa klienti do të arrijë të ekzaminojë mospërputhjen, bllokimin dhe mesazhet mikse në tërësi, atëherë është e vështirë të ndodhë ndryshimi. ("Besoj se kam mesazhe mikse rreth problemit. Ndihem keq për martesën time dhe më vjen keq që edhe unë kam lënduar dikë. Por gjithashtu jam i zemëruar me lëndimin që më është bërë mua.")

4. *Gjetja e një zgjidhjeje të re.* Klienti lëviz nga njohja e mospërputhjes dhe arrin t'i vendosë gjërat bashkë në një mënyrë produktive. ("Po, e kuptove. Unë po mundohesha të shmangia ndjenjat e mia më të thella të zemërimit. Sigurisht jam i lënduar, por më duhet të lëviz nga kjo gjendje. Duhet t'ia lejoj vetes të ndjej dhe atë pjesë të vetes që jam munduar ta shmang.")

5. *Zhvillimi dhe përfshirja e sjelljeve, çështjeve instruksioneve- transhendenca.* Një konfrontim është më i suksesshëm kur klienti vëren mospërputhjen, punon me të dhe gjeneron mënyra të tjera veprimi e sjelljeje dhe ndoshta e zgjidh mospërputhjen. ("Më pëlqen plani që zgjodhëm. Ju më ndihmuat të shihja se papajtueshmëritë dhe mesazhet mikse janë pjesë e çdo marrëdhënie. Kam patur shumë pritshmëri më parë. Nëse do të kisha shprehur si zemërimin dhe lëndimin më hapur, ndoshta nuk do të përballoja një divorc tani. Do t'i telefonoj gruas dhe do shoh se mos arrijmë një mënyrë tjetër të shikuari dhe kuptuari të marrëdhënies tonë.")

Kutia 8-3. Zgjidhja e konfliktit dhe mediacioni

Shprehitë e konfrontimit janë tepër të rëndësishme gjatë procesit të mediacionit. Në zgjidhjen e konfliktit, midis fëmijëve apo adoleshentëve, mes çifteve që duan të divorcohen ose dhe në situata të tjera, ju do keni nevojë të përdorni hapat e mëposhtëm. Ky material është integrim i ideve të librit me konceptet e prezantuara nga Lane & McWhirter (1992).

1. *Zhvillo raportin dhe përcakto strukturën e sesionit të intervistimit.* Trego njësoj vëmendje për çdo klient duke u munduar të jesh neutral. Një kuptim i qartë i etapave të negocimit mund t'ju ndihmojë ta bëni procesin më pak emocional. Katër rregullat për fëmijët përfshijnë:(a) së pari duhet të bësh dakord të zgjidhni problemin, (b) mos gjyko njeri, (c) tregohu i ndershëm sa më shumë të kesh mundësi, (d) mos ndërprit tjetrin. (Lane & McWhirter (1992))

2. *Përkufizimi i problemit.* Përdor shprehitë dëgjuese për të përcaktuar saktë dhe qartë këndvështrimin e çdo personi që është i përfshirë në grindje. Për të shmangur shpërthimet emocionale është më e rëndësishme njohja e ndjenjave sesa reflektimi i tyre. Analizoni orientimin e çdo personi ndaj çështjes që po diskutohet dhe kontrollo mbi saktësinë e përmbledhjes tuaj. Në vazhdim ju mund t'i kërkoni palëve në konflikt të japë versionin e tij/saj mbi ngjarjen dhe ta bëjë këtë në mënyrë të saktë dhe të qartë. Pasi keni bërë përmbledhjen e opinioneve të secilit, përmblidhni gjithshtu pikat ku kanë mosmarrëveshje, dhe po të keni mundësi bëjeni në formë të shkruar. Ju mund të përdorni modelin e konfrontimit si më poshtë, "Nga njëra anë x-i e sheh problemin...ndërkohë që nga ana tjetër y-i e sheh këtë çështje kështu...Pikat e marrëveshjes janë...ndërkohë që pikat e mosmarrëveshjeve janë..."

3. *Vendosja e qëllimeve.* Përdor shprehitë dëgjuese bazë për të përcaktuar dëshirat e secilit për një zgjidhje të kënaqshme, duke u fokusuar fillimisht në faktet konkrete sesa në emocionet apo opinionet abstrakte. Ky është fillimi i procesit të negocimit dhe si rezultat i tij mund të qartësohen dhe të ripërkufizohen problemet dhe shqetësimet. Përmblidh përsëri qëllimet për çdo person duke përdorur modelin e konfrotimit që sapo përmendëm. Në disa situata, do ishte mirë të ndiqni strukturimin e raportit duke i kushtuar vëmendje zgjerimit të qëllimeve, të cilët më vonë mund të trajtohen përsëri dhe më konkretisht.

4. *Gjetja e zgjidhjeve.* Këtu fillon tamam procesi i negocimit. Mbështetuni në shprehitë tuaja dëgjuese për të kuptuar nëse palët mund të gjejnë vetë zgjidhje të kënaqshme. Në kohën kur është arritur një nivel konkret dhe i qartë rreth çështjes (Hapat 2 dhe 3), mund t'i përfshini palët në një etapë më të afërt të marrëveshjes. Nëse palët janë shumë të konfliktuara, do të keni nevojë t'i takoni veçmas dhe të kërkoni për zgjidhje alternative. Duhet që alternativat e arritura t'i mbani shënim. Do të kuptoni se shumë nga shprehitë ndikuese që mbulohen në këtë tekst, do të jenë tepër të vlefshme gjatë proeesit të negocimit. Në punën me fëmijët sipas Lane & McWhirter (1992), sugjerohet që të pyeten fëmijët se çfarë duan të bëjnë, që të zgjidhet çështja dhe çfarë do të bëjnë ndryshe ata herën tjetër që do të takohen.

5. *Kontraktimi.* Përsëri, përdor shprehitë dëgjuese bazë, përmblidh zgjidhjen për të cilën është rënë dakord tashmë. Bëje zgjidhjen sa më konkrete që të jetë e mundur dhe shkruaj çështje prekëse për t'u siguruar se secila palë e kupton marrëveshjen. Siguro marrëveshje për çdo hap pasardhës. Në punën me fëmijët falenderoji ata dhe lavdëroji për çdo përmirësim në punën e tyre dhe kërkojuni t'u thonë miqve të tyre për zgjidhjen që kanë arritur.

Përmbledhje

Deri tani kemi mbuluar, tre hapat e procesit të përballjes dhe të ndryshimit:

1. Identifikimi i mospërputhjeve dhe mesazheve mikse.
2. Të punuarit drejt zgjidhjes së mospërputhjeve dhe mesazheve mikse.
3. Vlerësimi i procesit të ndryshimit nëpërmjet shkallës së përballjes (CIS).

Përballja në vetvete nuk është një shprehi e dallueshme, në fakt janë një sërë shprehish që përdoren në mënyra të ndryshme. Përballja më e përdorshme është perifrazimi, refektimi i ndjenjave, ose përmbledhja e papajtueshmërive që kanë klientët në një situatë të caktuar. Gjithsesi pyetjet dhe shprehitë ndikuese mund të çojnë gjithashtu drejt ndryshimit.

Është gjithashtu e rëndësishme të mbahet mend se secili individ punon drejt ndryshimit siaps mënyrës së tij/saj. Do të keni klientë që lëvizin shpejt nëpër 5 nivelet e përballjes gjatë një seance të vetme këshillimi. Të tjerë mund të lëvizin tepër ngadalë. Nëse ju punoni me një reagim të madh dhimbjeje rreth humbjes së të dashurit ose një ndryshimi domethënës siç është heqja dorë nga alkooli, mos prisni që klientët t'i përgjigjen përballjes suaj shpejt e shpejt.

Kutia 8-4. Pikat kyçe

Pse?

Klientët vijnë te ne të vetëm dhe të pamobilizuar në procesin e tyre të zhvillimit. Duke përdorur shprehitë e vogla- konfrontimin në veçanti- ne lehtësojmë ndryshimin, lëvizjen dhe transformimin.

Çfarë?

Konfrontimi ka qenë përcaktuar si një nga 6 (ose më shumë) tipet e mungesës së harmonisë dhe anomalisë, pastaj perifrazimi, kthimi i *feed backut* që i bëhet klientit. Detyra jonë është të punojmë nëpërmjet zgjidhjes së anomalive.

Ne kërkojmë të ndihmojmë klientët të ndryshojnë mënyrën e tyre të të menduarit dhe të sjelljes. Ne kemi ekzaminuar iderië e Kübler -Ros dhe nocionin që klientët shpesh punojnë nëpërmjet 5 fazave identifikuese në kohën që ata ndryshojnë mendimet, ndjenjat dhe sjelljen e tyre. Faza (1) mohimi, (2) pranimi i pjesshëm i realitetit/ zemërimit/ marrëveshjes/, (3) pranim dhe njohje, (4) gjenerimi i një zgjidhje të re dhe (5) zhvillimi i një zgjidhje më të madhe- transhendenea e plotë dhe që përfshin më shumë konstrukte, figura dhe sjellje.

Shkalla e impaktit të konfrontimit është një vegël për të ekzaminuar efektet që mikro shprehitë dhe konfrontimi që kanë te klienti verbalizimi i menjëhershëm i intervistës. Në nivelin më të ulët klientët mund të mohojnë anomalitë e tyre; në nivel të mesëm ata mund t'i njohin ato; në nivel më të lartë ata mund të transformohen ose të integrojnë pashprehitë e tyre në sinteza të reja.

Meditimi dhe zgjidhja e konflikteve mund të lehtësohet nga përdorimi i shprehive dëgjuese, konfrontuese dhe nga modeli 5-fazash i intervistës.

Si?

Një konfrontim i hapur mund të njihet nga fjalia model "Nga njëra anë .... Por nga ana tjetër... Si do i vendosnit këto të dyja bashkë?"Për më tepër shumë deklarata intervistuesish përmbajnë konfrontimin e mbyllur, i cili mund të jetë i vlefshëm në rritjen dhe lëvizjet zhvilluese të klientit, p.sh. ju mund të përmblidhni bisedën e klientit duke nxjerrë difektet, ose të përdorni një shprehi ndikuese aq sa interpretimi/ ristrukturimi (shiko kapitullin 11) për t'u konfrontuar me një klient.

Me kë?

Konfrontimi është menduar të jetë përkatës për çdo klient, por duhet përshtatur për të takuar nevojat individuale dhe kulturore. Një klient narcizist ose i përqendruar te vetja mund t'i rezistojë konfrontimit, dhe mikroshprehitë e interpretimit dhe *feedbackut* mund të jenë më të vlefshme. Disa kultura më të drejtpërdrejta dhe të si amerikanët evropianë apo amerikanët afrikanë mund t'u përgjigjen mirë. Kulturat që vendosin më shumë theksin në finesën dhe në mbështetjen indirekte si grupet aziatike preferojnë më shumë xhentilesën, konfrontimet më të sjellshme. Modifikimi në stil për t'u përshtatur me individë të ndryshëm do të jetë i nevojshëm.

Dhe?

Në qoftë se konfrontimi juaj nuk funksionon, ndryshoni stilin tuaj dhe përdorni një mbështetje më xhentile apo më të drejtpërdrejtë, në varësi të klientit tuaj. Ju mund të doni të ndani me klientët sesi ata iu përgjigjën ose si u përgjigjën konfrontimit tuaj.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIMI

Ky kapitull është hartuar për t'ju ndihmuar juve të formoni një pamje të ndihmës së orientuar kundrejt ndryshimit. Në qoftë se ju do shikoni konceptet konjitive të materialeve të shkruara dhe të ushtrimeve që vijojnë, ju do të jeni të gatshëm të nxisni ndryshimin e klientit dhe të vlerësoni efiçencën e intervistës tuaj.

Praktikë individuale në përballje

Ushtrim 1: Identifikimi i mospërputhjeve

Këto 6 lloje të mospërputhjeve të klientëve të listuara në kapitullin e observimit të shprehive të klientit janë diskutuar përsëri për hapin e parë të shprehive konfrontuese. Në qoftë se ju nuk e keni mbaruar ushtrimet e vëzhgimit të mospërputhjeve (Ushtrimi 9 i kapitullit 4), përfundojeni atë tani para se të shkoni më tutje. Shprehia për të identifikuar mospërputhjet nëpërmjet shprehive të observimeve të klientit është qendrore për të përdorur përballjen.

Ushtrim 2: Praktikimi i përballjes së mospërputhjeve.

Një i punësuar vjen me vonesë për ditën e pestë rresht dhe thotë si më poshtë: "Shef, më vjen keq por a ka ndonjë gjë që mund të bëj. Zakonisht ia dal por sot jo."

Një deklaratë konfrontuese nga shefi në këtë rast mund të jetë:"Aldo, nga njëra anë thua që zakonisht nuk vonohesh. Nga ana tjetër, ne të dy e dimë që ti ke qenë vonë gjithë javën. Si do i vendosim këto dy fjali bashkë? "Ashtu si e kemi përmendur, një ton zëri jogjykues dhe gjuha e trupit janë kritike në deklarata të tilla. Kjo është mbase aspekti më i vështirë i një përballjeje të suksesshme.

Shkruani deklarata përballja për situatat e mëposhtme. Përdorni fjalinë model"Nga njëra anë.., por nga ana tjetër..."sigurojnë një format standart e të dobishëm për një përballje aktuale. Sigurisht që ju mund të përdorni variante si:"Ti the .... Por ti bëre..... "dhe mbani mend të vazhdoni më pas përballje me një përzgjedhje.

Një klient e thyen kontaktin me sy, flet ngadalë dhe lëviz në karrige ndërsa po thotë, "Po më pëlqen ideja të shkojmë në librari dhe të marrim informacionin që ju sugjeruat. Ah..... e di që do jetë e vlefshme për mua"

[illegible]

"Po familja ime është vërtet e rëndësishme për mua. Do doja të kaloja shumë kohë me ta. Kur ta kem mbaruar këtë projekt të madh, do pushoj së punuari kaq shumë dhe të filloj të bëj atë që duhet, të mos mërzitem."

"Dua me të vërtetë të shkoj në universitetin e shtetit, por kam frikë se s'kam të ardhurat ose notat për të shkuar atje."

"Vajza ime dhe unë nuk shkojmë mirë. Më duket sikur po përpiqem, por ajo nuk përgjigjet. Javën e kaluar i bleva një dhuratë, por ajo veç e injoroi atë."

Ushtrim 3: Praktikoni me shkallën e ndikimit të përballjes

Këtu janë disa deklarata të bëra nga klientët. Identifikoni se cilin nga 5 nivelet përfaqëson çdo deklaratë e klientit.

1. Mohuese
2. Ekzaminim i pjesshëm
3. Pranim dhe njohje
4. Gjenerimi i një ideje të re
5. Zhvillimi i metodave të reja e më të gjera që përfshijnë konstruktet, figurat dhe sjelljet.

Çështjet e shëndetit. Shikoni për lëvizjen nga mohimi deri te rrugët e reja të kujdesjes së trupit.

M___ Unë s'mund të kem një atak në zemër. S'do të më ndodhë kurrë mua. Kam nevojë të ha ushqim të mirë.

___ Oh, e supozojmë se jam mbi peshë, por n.q.s. pakësoj pak gjalpin dhe mos të pi më ushqime me qumësht, do të jem shumë mirë.

(3)___ Them se e shoh që kam nevojë të balancoj dietën time, por jeta e zënë që kam s'do ta lejojnë me të vërtetë që të ndodhë.

(4)___ Jam tani në gjendje të pakësoj shëndetin. Të paktën për atë do kujdesem.

(5)___ E kam ndryshuar komplet rrugën time të të bërit të gjërave. Ha me kujdes, bëj ushtrime, dhe bile kam filluar të pëlqej qetësimin dhe menaxhimin e stresit.

Planifikim profesional. Shikoni për mundësinë e kalimit nga plogështia te veprimi.

2___ Mirë, them se e shoh ku do të dalësh. Jam përjashtuar nga 2 punë studim programi, sepse nuk u paraqita në kohë. Por ato ishin gabimet e shefit. Ai duhet ta kishte bërë më të qartë atë që donte.

1___ Mësuesi më referoi te ju. Çdokush duhet të ketë një plan pune, por s'po shoh nevojën të shqetësohem për të kaq shumë, do të rregullohet.

3___ Po, kam nevojë për një plan pune. Tani e shoh që është i domosdoshëm. Do ta shkruaj një e do të ta sjell nesër.

5___ E fitova një punë! Plani funksionoi, unë u intervistova mirë dhe tani jam në punën time.

4___ Plani ishte i vlefshëm. Mendoj se tani e shoh si të intervistohem më efektivisht e ta paraqit veten më mirë.

I vetëdijshëm mbi racizmin, seksizmin. Shikoni për lëvizjen nga mohimi që këto çështje përmbajnë deri te veprimi e vetëdijshmëria.

5___ Ndihem i besueshëm. Kam filluar të veproj në shtëpi, punë, dhe po përqendrohem në një mbështetje më aktive të kësaj çështje. Është kaq e rëndësishme.

2___ Mirë, ca njerëz vërtet diskriminojnë, por unë mendoj se shumë njerëz e ekzagjerojnë.

1___ Unë s'e besoj vërtet se ka një gjë të tillë si racizmi ose seksizmi. Janë vetëm protestat e njerëzve.

4___ Kam filluar të punoj me familjen time dhe fëmijët duke qenë më tolerante dhe e kuptueshme me njerëzit e ndryshëm nga unë.

3___ Kudo ka një njëfarë frike nga paragjykimet, racizmi dhe seksizmi.

Ushtrim 4: Shkruani modele pohimesh konfrontruese.

Rishikoni Shkallën e Impaktit të përballjes të përshkruar më lart. Pastaj shkruani përgjigjet e klientit për përballjet e mëposhtme, duke paraqitur secilën nga pikat kyçe në CIS.

Toni: Si pret ti që unë të punoj vërdallë në shtëpi? Kjo është punë grash!

Genti: Nga njëra anë, ti e e ndjen që puna përreth shtëpisë është punë grash, por nga ana tjetër ti pret që gruaja jote të punojë me kohë të plotë dhe të bëjë edhe punët e shtëpisë po ashtu. Si i vendos këto të dyja bashkë ti?

Shkruani 5 nivele të ndryshme të përgjigjeve për Tonin:

Niveli 1 (Mohues): ___

Niveli 2 (Ekzaminim i pjesshëm): ___

Niveli 3 (Pranimi dhe njohja): ___

Niveli 4 (Prodhimi i një zgjidhje): ___

Niveli 5 (Zhvillimi i një konstrukti, sjellje ose figure më të re, më të gjerë dhe më të përfshirë.): ___

Klienti: Po lodhem së foluri me ty. Ti dukesh sikur mendon se po gjej rrugën më të lehtë.

Këshilluesi: Tingëllon sikur ti po më tregon mua se nga njëra anë ti do të ndryshosh-prandaj fillove këshillimin- por nga ana tjetër tani që ti po i afrohesh, ti do të largohesh. Kjo është e ngjashme me mënyrën sesi ti i menaxhon lidhjet e tua me seksin tjetër, kur dikush të afrohet t'i largohesh. Si i përgjigjesh ti kësaj?

Niveli 1 (Mohues): ___

Niveli 2 (Ekzaminim i pjesshëm): ___

Niveli 3 (Pranimi dhe njohja): ___

____

Niveli 4 (Prodhimi i një zgjidhje): ____

____

Niveli 5 (Zhvillimi i sjelljeve, çështjeve të reja përfshirëse): ____

____

Praktikë përballje në grupe sistematike

Hapi 1: Ndaj në grupe

Hapi 2: Zgjidh një lider grupi

Hapi 3: Cakto role për sesionin e parë praktik.

- Klienti
- Intervistuesi
- Vëzhguesi 1, i cili do regjistrojë çdo deklaratë të klientit duke përdorur *Feedback*-un e përballjes, dhe gjatë një ripërsëritje të një regjistruesi ose vidieokasete, do e ndalojë kasetën pas çdo deklaratë të klientit dhe ta regjistrojë atë me kujdes bashkë me të tjerat.
- Vëzhguesi 2, i cili do të regjistrojë fjalët Ѕelësh të çdo deklarate të intervistës në një fletë të ndarë, që të bëjë të mundur të ndërtohet një figurë sa më e plotë e intervistës. Kushtojini vëmendje të veçantë mikroshprehive kryesore të intervistës.

Hapi 4: Planifikimi. Caktoni synimin e sesionit. Detyra e intervistuesit është të përdorë sekuencat bazë të degjimit për të nxjerrë një konflikt te klienti dhe pastaj për ta konfrontuar këtë konflikt ose për ta dalluar. Shprehia jote për të vëzhguar dhe për të vënë re difektet gjatë seancës dhe për t'ia kthyer ato me feedback klientit do të ishte e rëndësishme.

Një çështje e mundshme për klientin është çdo çështje për të cilën ai ose ajo ndihet i shtypur ose në konflikt. Një çështje që shumë individë ndihen të konfliktuar është fakti sesi po ndryshon roli i grave dhe i burrave aktualisht.

Në qoftë se, njëri është mbështetës i ndryshimeve, atëherë tjetri ndihet i konfliktuar për ata që duan apo s'duan të ndryshojnë. Në qoftë se njëri do që gjërat të rrinë si janë, një tjetër formë e konfliktit parashikohet të ndodhë.

Vëzhguesit duhet të përdorin këtë kohë për të ekzaminuar mënyrën e feedbackut dhe të planifikojnë intervistën e tyre.

Hapi 5: Zhvilloni sesione praktike 5 minutëshe duke përdorur shprehitë e përballjes si pjesë e demostrimit të dëgjimit dhe vëzhgimit.

Hapi 6: Rishikoni sesionet praktike duke përdorur shprehitë e përballjes.

Hapi 7: Ndërroni rolet.

Disa këshilla të përgjithshme. Ky ushtrim është përpjekje për të integruar shumë shprehi dhe koncepte të përdorura kështu në libër. Jepi kohë të mjaftueshme për të menduar, ndërkohë që je duke planifikuar këtë seancë praktike.

Fleta e Feedbackut të konfrontimit

______________________ (Data)

______________________ (Emri i intervistuesit) ______________________ (Emri i personit që mbush formularin)

Udhëzime: Përmblidhni fjalët kryesore të klientit sa të jetë e mundur, në mënyrë që përgjigjja e klientit çdo këshillues mund të vihet re. Kushtojini vëmendje të veçantë përgjigjeve të klientit për të nxjerre dhe për të marrë konfrontime nga intervista.

Forma matëse e impaktit të shkallës së konfrontimit	Niveli				
	1	2	3	4	5
	Mohues	Pranim i pjesshëm i realitetit mërzi dhe inat	Pranim dhe njohje	Prodhimi i një zgjidhje të re	Zhvillimi i çështjeve, sjelljeve të reja dhe më përshirëse
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					

Vetë vlerësimi dhe follow-up

Përballja dhe lidhja e saj e veçantë me ndryshimet e klientit janë aspekte kyçe të tuqizimit të koncepteve të intervistave të qëllimshme dhe këshilluese. Vazhdimi i ushtrimeve të vetë-përshtatjes janë përcaktuar për të organizuar mësimin tënd dhe për të planifikuar ndihmën në punën tënde të ardhshme.

1. Çfarë mesazhi kuptuat më shumë nga ky kapitull?
Cilat nga strukturat dhe idetë e shumta janë më kuptimplotë për ju? Selektoni çështjet tuaja por është kritike n.q.s. ju bëheni krejt të qëllimshëm. Pozicioni i tekstit duhet të jetë i qartë:ka shumë mënyra për t'u bërë një ndihmues efektiv. Por çdo

mënyrë duhet të jetë ***autentike*** për secilin këshillues, intervistues ose terapsit.

1. **Mjeshtëria e përballjes**

Siguroni të dhëna të fuqizimit të këtyre koncepteve duke i shoqëruar me vërejtje, transkriptim, kaseta apo studime rastesh.

Identifikimi. Ti do jesh i aftë të identifikosh- nëpërmjet observimeve- difekteve te klienti dhe të vësh re përdorimin e përballjes në lidhjen me shprehitë e tjera.Ti gjithashtu do të jesh i aftë të identifikosh si ndryshojnë klientët.

- Aftësi për të vëzhguar difektet që manifeson klienti në intervistë.
- Aftësi për të klasifikuar dhe shkruar deklaratat e këshilluesve për prezencën ose mungesën e elementëve të përballjes
- Aftësi për të identifikuar procesin e ndryshimit te klienti nëpërmjet vëzhgimit.
- Aftësi për të identifikuar dhe klasifikuar stilin e këshillimit dhe intervistimit nëpërmjet vëzhgimit.

Mjeshtëritë bazë: Ti do të jesh i aftë të demostrosh shprehitë e përballjes në një intervistë me role-play, në sesionet praktike shprehia jote për t'u përfshirë në 4 stilet e ndryshme të këshillimit dhe intervistimit.

- Aftësi për të demostruar shprehitë e përballjes në një role-play ose në një intervistë të vërtetë.
- Aftësi për të vëzhguar ndryshimet e përgjigjeve të 5 klientëve në një role-play ose në intervistë të vërtetë.

Mjeshtëritë aktive. Ti do të jesh i aftë të përdorësh shprehitë e përballjes në një mënyrë që klienti të përmirësojë procesin e tij të të menduarit dhe të sjellurit ashtu

si është matur në CIS. Ti do jesh gjithashtu në gjendje të asistosh në nivelet e zhvillimit të klientëve të tu në intervistë, masni stilin tuaj për ato nivele zhvillimi dhe ndryshoni stilin tuaj sipas ndryshimeve të sjelljeve verbale dhe joverbale të klientit.

- Aftësi për të ndihmuar klientët të ndryshojnë mënyrën e tyre të të folurit për një problem si rezultat i përballjes. Kjo mund të matet formalisht nga CIS ose nga vëzhgimet e tjera.
- Aftësi për të lëvizur klientët nga një diskutim i një çështje në nivel më të ulët të CIS, kur fillon diskutimi i një problemi, të diskutosh në nivele më të larta zhvillimi, në fund të intervistës ose kur çështja është ezauruar.
- Aftësi për të identifikuar përgjigjet e klientëve të nxjerra nga CIS në intervistë dhe ndryshoni ndërhyrjen e këshillimit për të marrë ato përgjigje.
- Aftësi për të identifikuar nivelet e përgjigjeve të klientëve në intervistë dhe ndryshoni stilin e intervistës që të arrini atë nivel.

Mjeshtëritë e mësimdhënies

A je i aftë të mësosh konceptet e ndryshimit dhe përballjes të tjerëve dhe klientëve? Këto koncepte janë në përgjithësi më të pranueshme për këshillues dhe intervistues sesa për klientë. Sidoqoftë ju do i gjeni konceptet e përballjes të dobishme në asistimin mendimit vetë-drejtues formal -operacional, p.sh. për të ndihmuar prindërit të kuptojnë që fëmijët e tyre të vegjël thjesht nuk mendojnë si ata. Ata që kanë probleme me pranimin e ndryshimeve kulturore duhet të ndërgjegjësohen me identifikimin e roleve gender dhe të marrin sa më shumë informacione të munden.

Cilin synim do t'i vendosnit vetes tuaj përsa i përket shprehive të përballjes dhe konceptit të ndryshimit?

Referenca

Ivey, A (1986). Terapia e zhvillimit: Teori në praktikë. San Francisco: Jossey- Bass
Kubler- Ross. E. (1969). Në vdekje dhe duke vdekur. New York:MacMillan
Lane, P., & McWhirter, J. (1992). Një model krahasues meditimi: Zgjidhja e konflikteve për elementarët dhe fëmijët e shkollave të mesme. Guida dhe këshillimi i shkollës elementare.

Kapitulli 9

Fokusimi:
Përshtatja me klientin dhe drejtimi i rrjedhës së bashkëbisedimit

Si mund t'ju ndihmojë fokusimi ju dhe klientin tuaj?

Funksioni kryesor:

Fokusimi është një cilësi që ju aftëson të drejtoni rrjedhën e bashkëbisedimit, në fushat ku dëshironi. Për ata të cilët nuk kërkojnë as të pengojnë dhe as të drejtojnë bisedën e klientit, vetëdija, përqendrimi dhe fuqia e tij do ju lejojë të reduktoni drejtimin e pandërgjegjshëm të bashkëbisedimit të klientit.

Funksione dytësore: Njohuritë dhe cilësitë në përqendrim rezultojnë në:

- Zgjerimin e perspektivës së vetes dhe të klientit për një problem, duke ekzaminuar një çështje nga këndvështrime të ndryshme. Fokusimi shpesh rezulton në rritjen e kompleksitetit njohës dhe në konkluzionin që shumë nga vendimet e jetës janë më të vështira sesa mund të jenë imagjinuar në fillim.
- Në rritjen e aftësisë tuaj për të hapur ose mbyllur bisedën e klientit në varësi të nevojave të një interviste të veçantë.
- Nëpërmjet ndihmës që i jepet klientit për t'u fokusuar në çështje të rëndësishme, duke lehtësuar ballafaqimin e tij/saj me çështje kritike.

Hyrje

Fokusimi ndoshta përshkruhet më mirë nëpërmjet një shembulli.

"Sapo pata një diskutim të tmerrshëm me menaxheren. Ajo mendon se unë nuk di çfarë po bëj. Rekordi im i shitjeve ka qenë i mirë, të paktën po aq sa i të tjerëve këtu rrotull".

Gjendja e këtij klienti mund të zhvillohet gjatë një sesioni terapie, një interviste këshillimore profesionale, mbi vlerësimin e paraqitjes në punë, apo një shumëllojshmërie situatash ndërpersonale. Pyetja është si mund të përgjigjet sa më mirë këshilluesi.

Deri tani ju dini që intervistuesi ka një numër të pafundëm mënyrash për t'ju përgjigjur personit. Ju mund të prisni ose të mos prisni, ju mund të bëni pyetje të shumëllojshme, ju mund të reflektoni ndjenja; çdonjëra nga përgjigjet mund të ndihmojë personin dhe çdonjëra udhëheq klientin në një drejtim të ndryshëm.

Fokusimi është një cilësi që ju duhet shtuar mikroshprehive të diskutuara deri më tani. Fokusimi shton saktësinë në vëzhgimin e klientit dhe tek mikroshprehitë e tjera nëpërmjet vëmendjes selektive të aspekteve të veçanta të bisedës së

klientit. Njerëzit, priren të flasin rreth asaj çfarë të tjerët do të dëgjojnë apo përforcimit. Ka shumë rrugë të mundshme për fokusimin e klientit; dy shembuj janë:

1. *Fokusimi (përqendrimi) te klienti:* "Sonila, ti dukesh e trishtuar. Mund të më thuash më shumë rreth ndjenjave të tua?" (pasqyrim i ndjenjave, pyetje e hapur).

2. *Fokusimi në çështjen kryesore apo problemin:* "*Argument shumë i fortë*"(inkurajim) "a mund të më flisni rreth rekordit tuaj të shitjes"(pyetje e hapur).

Ju e shikoni që fokusimi (përqendrimi) tek personi mund të udhëheqë Sonilën të flasë më tepër për çështje personale, ndërsa fokusimi me problemin, inkurajon diskutimin mbi çfarë ndodhi dhe faktet e situatës. Në të dy rastet, shprehitë e dëgjimit kombinohen me përqendrimin duke çuar klientin në drejtime shumë të ndryshme. Cila nga dy alternativat është më e mira? Të dyja mund të jenë të mira për të siguruar një përmbledhje të situatës.

Katër fusha shtesë të fokusimit do të prezantohen në këtë kapitull:

3. *Fokusimi (përqendrimi) tek të tjerët;* ky do të jetë menaxheri ose njerëzit e tjerë të shitjeve.

4. *Fokusimi (përqendrimi) në familje;* Shumë herë çështjet e klientëve do të lidhen me familjet e tyre.

5. *Fokusimi (përqendrimi) në çështje të ndryshme apo grupe;* në këtë rast do të jetë intervistuesi - dhe - marrëdhënia e klientit apo edhe i tërë ekipi manaxhues.

6. *Fokusimi (përqendrimi) tek intervistuesi;* kjo do të bëhet nëpërmjet hapjes së klientit apo një gjendjeje "uni".

7. *Fokusimi (Përqendrimi) në çështjet kulturore / mjedisore / kontekstuale;*
Këto janë çështje të hapura, jo të dukshme, si çështjet raciale apo seksuale, politikat e shoqërisë, prirjet ekonomike, etj. Shembuj kryesorë që mund të përfshihen në fokusim përfshijnë çështje të identitetit kulturor, përvoja të racizmit, seksizmit, klasave shoqërore, apo homofobisë. Në vazhdim, shumë klientë përfaqësojnë "kultura"të të mbijetuarve nga kanceri, njerëz që përballen me sëmundjet e të tjerëve, dhunën nga rrëmbimi ose vjedhjet me thyerje, trauma nga Vietnami, apo ata që vuajnë humbjen e punës në një ekonomi në rënie. Shumë njerëz me përvoja të tilla, manifestojnë depresion apo tipe të tjera të ankthit personal. Ju duhet të merrni në konsideratë çështjet kulturore/mjedisore/ kontekstuale si një pjesë e procesit të këshillimit për një intervistim të qëllimshëm efektiv.

Ky kapitull nënvizon fokusimin si një mënyrë për të siguruar një vlerësim të plotë të problemit të paraqitur nga një klient dhe për të kuptuar rrjedhën e bashkëbisedimit në intervistë.

Këshilluesit mund të konfrontojnë dhe të lehtësojnë vetëdijen e klientit nëpërmjet fokusimit. Shumë klientë priren t'i shohin situatat e tyre mjaft të thjeshtëzuara në mënyrë të përsëritur, duke folur në mënyrë konstante rreth njerëzve të tjerë, dhe duke dështuar në përfshirjen e vetes në probleme ose çështje kontekstuale më të gjëra. Disa këshillues madje tregojnë se qëllimi i një intervistimi dhe këshillimi të suksesshëm është të konfrontojë dhe të lehtësojë vetëdijen e klientit për kompleksitetin e botës. Në raste të tjera, klientët janë plotësisht të vetëdijshëm deri në vetëdije të dhimbshme për kompleksitetin që i rrethon ata dhe janë të paaftë të fokusohen qoftë edhe në çështje të veçanta. Në të dyja rastet, aftësia e intervistuesve për të ndihmuar klientin të fokusohet është thelbësore.

Pjesa e mëposhtme ilustron sesi shprehitë përqendruese zbatohen në praktikë.

SHEMBULL INTERVISTE

Berti: Mirë Pandi, mund të më thuash se çfarë ke në mendje këtë mëngjes?

Pandi: Po Berti, Jam shumë i kënaqur që Ana është pranuar në kolegj. Por, dreqi ta marrë, po mendoj që është një shumë e madhe takse shkollore për t'u paguar.

Berti: Si ndjehesh rreth kësaj? (pyetje e hapur e orientuar drejt ndjesive. Fokusimi është tek *klienti*).

Pandi: Siç thashë, jam shumë i kënaqur por, ta marrë e mira, ka disa përgjegjësi tek kjo. Ne duam të bëjmë sa më shumë që të jetë e mundur. Me ekonominë që nuk po shkon aq mirë, unë nuk jam shumë i sigurt n.q.s mund të mbledhim aq shumë.

Berti: Po Ana është në dijeni të problemit të kostos së shkuarjes në shkollë? (pyetje e mbyllur. Fokusimi është tek *të tjerët*).

Pandi: Ajo ka fituar një pjesë të mirë të parave. Por unë nuk mendoj se ajo e kupton me të vërtetë sesa shumë para na duhet të kursejmë. Ne gjithmonë kemi pasur mjaftueshëm. Ajo duket se vetëm rri dhe pret që unë t'ia dal mbanë. Ky është një shqetësim i vogël.

Berti: Uh-huh ... mirë, po a ka kredi të tjera të vlefshme nëpërmjet disa agjensive federale të kësaj zone, apo fondacioneve private? (Pyetje e mbyllur. Fokusimi është në *kontekstin mjedisor*, çështje më të gjëra që mund të rrethojnë problemin).

Pandi: Nuk kisha menduar rreth kësaj. Mendoj që mund t'i shkruaj universitetit dhe të pyes. Lexova në gazetë se ekziston njëfarë programi kredish. Por a është e vërtetë që ekziston mundësia që qeveria të bëjë shkurtime në këto programe dhe ndoshta ti eliminojë fare këto gjëra?

Berti: Ta thashë, unë kam një përvojë me fëmijët e mi që çova në shkollë këto kohët e fundit dhe e kuptoj këtë, mbështetja financiare e Xhenit, eh... do të ketë shkurtime në rast se ajo qëndron edhe një vit. Kështu që ky mund të jetë një problem. Por këto gjërat financiare duket se të vënë ty në njëfarë pasigurie. (fokusimi në këtë hapje është tek *intervistuesi*. Theksi dhe pasqyrimi i ndjenjave në fund të procesit të hapjes, me zgjuarsi fokusohet *në çështjen apo problemin kryesor* - financën. Procesi i hapjes shpesh është i nevojshëm, por në pjesën më të madhe të rasteve duhet të jetë i shkurtër).

Pandi: Po. Jam i shqetësuar si do të ballafaqoj tërë këto nevoja. Në njëfarë mënyrë ideja më tremb.

Berti: Në ç'mënyrë Pandi? (Pyetje e hapur. Fokusimi tek klienti).

Pandi: Unë kam shumë nevojë ta zgjidh këtë problem dhe ndërkohë jam ulur këtu duke parë librat dhe nuk gjej dot para ekstra. Dyshoj se ajo çfarë duhet të bëj është të tërhiqem.

Berti: Më thuaj diçka më tepër mbi ekonominë tënde ashtu siç ti e shikon atë. (fokusimi është në temën kryesore të problemit).

Pandi: Mirë. Unë kam $ 1500 në bankën e kursimeve. Unë nuk shoh sesi mund të kursej më tepër që tani e deri në shtator. Taksa e shkollës, dhoma dhe konvikti kushtojnë më tepër se $ 4.000 dhe Ana ka rreth $750. Kjo na le pak ngushtë.

Berti: Një diçka që ne nuk e kemi parashikuar akoma, është sesi ndikon e gjithë kjo në *familjen* tënde. Çfarë tjetër ka në familjen tënde që mund të ndikojë në situatë? (pyetje e hapur duke u fokusuar tek familja).

Pandi: Do të doja të mos më kishe pyetur për këtë. Është pothuajse e dërrmuar tani. Vjehrra ime, po vjen të jetojë me ne tani, pasi vetëm nuk po e përballonte mirë. Fëmijët e mi do të mendojnë për kolegjin në një të ardhme jo shumë të largët. Dhe makina ime po vjetërohet. Gruaja ime është kthyer në punë, por përsëri unë jam i shqetësuar sesi do ta menaxhojmë këtë.

Berti: Përpara se të vazhdojmë më tej Pandi, më lër të përmbledh disa nga faktorët për të cilët po flisnim. *Ju jeni* i shqetësuar, i merakosur dhe ndjeheni me të vërtetë përgjegjës për edukimin e Anës. Një kredi mund t'ju ndihmojë, por *situata ekonomike* është e tillë që kjo mbetet një pikëpyetje. (Unë e kuptoj këtë, unë vetë po ndihmoj vajzën në kolegj). Dhe si për të komplikuar gjithçka, ju jeni i shqetësuar për vjehrrën tuaj, dhe fëmijët e tjerë të cilët mund të ballafaqojnë të njëjtin problem së shpejti. *Financat* me të vërtetë po ju shqetësojnë. Pyetja duket se është, çfarë *ne* mund të bëjmë së bashku për t'ju ndihmuar të zgjidhni problemin? A ka ndonjë gjë që ne kemi bërë deri tani që të duket si ndihmëse? (në këtë përmbledhje Berti ecën midis dimensioneve të ndryshme fokusuese dhe shton dimensionin kritik *NE*, apo fokusimin e përbashkët tek problemi).

Pandi: Një gjë që nuk kuptoj është mendimi juaj që unë ndihem përgjegjës. Unë e di që nga këshillimet e shkuara, që unë prirem të marr më shumë përgjegjësi sesa është e nevojshme për një çështje që duhet të zgjidh. Unë, disa herë marr vendime për njerëzit e tjerë pa i dëgjuar ata. Ndoshta një pjesë të problemit e krijoj unë vetë!

Berti: Pandi, unë ndjej që ju jeni në gjendje për të marrë përgjegjësi. Ju nuk jeni vetëm. Jam unë që jam i interesuar për t'ju ndihmuar për ta zgjidhur këtë punë:Ana, e cila padyshim, siç dhe të dëgjova më përpara të flisje rreth saj, do të vërë tërë pjesën e saj; kolegji dhe qeveria mund t'ju ndihmojnë gjithashtu. Unë ju dëgjova gjithashtu të flisnit në mënyrë stereotipike mashkullore, dhe ju po përpiqeni ta bëni këtë gjë, ndërkohë që në fakt, gruaja juaj është shumë e përfshirë. (interpretim duke u fokusuar në fillim tek *klienti* pastaj duke lëvizur tek një *NE* në shumës, duke u fokusuar në ndikimin për të aftësuar klientin të kuptojë se ai nuk është i vetëm në këtë çështje, siç mendon. Fokusimi në çështjen e burrave do të klasifikohet si kulturore / mjedisore / kontekstuale dhe mund të çojë këtë sesion në një drejtim shumë të ndryshëm sesa vetëm eksplorimi ekonomik).

Pandi: Ndoshta ne mund ta zgjidhim këtë. E vlerësoj shumë që më ndërgjegjësuat. Disa herë unë e bëj veten të ndihem i vetëm, kur nuk duhet të jem. Kam nevojë të mendoj rreth mundësive për të punuar me të tjerët. Dëgjimi që më bëtë dhe ndarja e mendimeve me ju, më bën të ndihem më pak i vetëm. Nuk ndihem aq i vetëm sa e bëra. Kam lexuar rreth lëvizjes së meshkujve. Ndoshta unë *po* veproj në një mënyrë stereotipike mashkullore dhe duhet të shikoj situatën në një mënyrë tjetër. Unë ndoshta duhet të shikoj raportin tim më me detaje.

Koment: Konceptet e fokusimit këtu janë përdorur për të ilustruar se shumë probleme janë në të njëjtën kohë më shumë komplekse e më pak komplekse sesa mendojmë shpesh. Në shoqërinë individualiste perëndimore, shpesh vëmë përgjegjësinë tek individët. Individët e pranojnë këtë përgjegjësi për zgjidhjen e problemeve dhe dështojnë ta kuptojnë, që një sistem i tërë marrëdhëniesh reciproke është i përfshirë në zgjidhjen e çdo problemi apo çështjeje. Fokusimi i "Ne" si një koncept thelbësor, si i kundërt me fokusimin e "Unë", mund të ndihmojë individët të pranojnë veten e tyre si pjesë e një sistemi përveç marrjes përsipër të iniciativave e përgjegjësive.

Kutia 9-1 Analizë përmbledhëse për intervistën me Pandin

Rezultatet kryesore të paraqitura	Faturë shkollimi e lartë për t'u paguar *
Fokusim i klientit	Pandi dhe përemri Ju
Tema kryesore	Faturat e pagesave mësimore dhe financat
Fokusim i problemeve	
Fokusim i të tjerëve	Ana
Fokusimi i familjes	Gruaja, vjehrra dhe fëmijët e tjerë
Grup i përbashkët fokusimi "Ne"	Marrëdhëniet e klientëve të intervistuar - "Ne"
Fokusimi i intervistuesit	Berti
Fokusimi Kulturor Mjedisor Kontekstual	Rezultate të ndryshme, disa prej të cilave janë:

- Rezultatet e burrave që marrin përsipër shumë
- Agjensi federale / Fondacione private
- Shkurtimet qeveritare/Kushtet e përgjithshme ekonomike
- Burimet dhe gjendja financiare
- Koordinimi dhe përgatitja e formave të aplikimit
- Dëshirat e kolegjit
- Trashëgimia fetare dhe etnike

* Vëreni: Intervistuesit mund të përqendrohen në të gjitha këto rezultate si edhe në mjaft të tjera, ose thjesht fokusim në temat ose problemet kryesore ose vetëm në zakonet dhe ndjenjat individuale. Analiza përmbledhëse jep një hartë të rezultateve kryesore që duhet të merren parasysh në çdo vendim të rëndësishëm.

LEXIME UDHËZUESE

Shtatë fushat e analizës së fokusuar janë identifikuar. Brenda secilës, mund të gjesh më shumë kompleksitet. Fillimisht këshilluesit dhe intervistuesit në përgjithësi duhet të fillojnë duke i kthyer përgjigje klientëve përballë tyre. Kërkimi dhe përvoja kanë treguar që thjesht të mësosh si t'i përgjigjesh individëve sipas perceptimit të tij/saj të botës, është shumë e rëndësishme. Eshtë thelbësore të përgjigjesh përpara klientëve, duke përdorur përemra vetorë (ju, i juaji) dhe emra.

Në këtë lexim udhëzues do të përdorim një trajtim të ndryshëm. Ju keni hedhur një shikim të plotë në shtatë konceptet e fokusuara në hyrje të këtij kapitulli dhe të shpalosura në këtë përkthim. Materiali i mëposhtëm, i orientuar më shumë drejt ushtrimeve specifike, do ju ndihmojë të përcaktoni vlerat dhe meritat e secilës shprehi të fokusuar.

Për të filluar këtë seksion, ne do t'ju paraqesim një rast tepër të ngarkuar emocionalisht, që i përket një çështjeje aborti. Puna juaj është të praktikoni diferencimet mes fokusimit të temave individuale dhe atyre kryesore duke përdorur një shumëllojshmëri mikroshprehish.

"Unë sapo kam bërë një abort dhe ndihem tmerrësisht keq.
Ata më trajtuan keq, dhe unë u ndjeva si një copë mishi. Toni nuk do të donte të qëndronte më me mua. Prindërit nuk e dinin"

Fokusimi i klientit: ____________________
Fokusimi i problemit/temës kryesore ____________________

Ky është një shembull i thjeshtë. Shumë fillestarë fokusohen në temën kryesore ose problemin ("më trego më shumë rreth abortit") e cila mund të përfundojë në një intervistë liberale, në të cilën shumë fakte janë siguruar por shumë pak është mësuar për klientin. Një detyrë shumë e rëndësishme është të kuptohet sesi klienti ndjehet rreth abortit dhe ndjenjat e tanishme për veten e saj ("Mund të tregoni disa nga përjetimet tuaja personale rreth kësaj")

Kutia 9-2. Ku të fokusohemi: individi, familja apo kultura

Nga Weijun Zhang

Studimi i rastit: Karlos Reyes, një student i Amerikës Latine që po diplomohej në shkencat kompjuterike i ishte sugjeruar të këshillohej nga këshilluesi i tij për arsye të vështirësive akademike të kohëve të fundit dhe simptomave psikosomatike. Këshilluesi ishte i aftë të shquante që shqetësimi më i madh i Karlosit ishte rritja e antipatisë për shkencat kompjuterike dhe një shtim interesi për letërsinë. Ndërkohë që atij i shtohej kureshtja për ndryshimin e diplomës, ai u ndie i pushtuar nga pasojat e mundshme për familjen e tij, pasi ai është më i madhi i të katër vëllezërve. Gjithashtu ai është i pari që ka ndjekur ndonjëherë kolegjin. Karlosi ka përfituar mbështetje financiare të kufizuara nga prindërit e tij dhe nga njëri prej vëllezërve më të vegjël. Të ardhurat e familjes së tij janë afër kufirit të varfërisë. Këshillimi i tij ishte në një rrugë pa krye. Për Karlosin ishte ngurrues fakti që të merrte një vendim dhe më mirë vazhdonte të fliste "Unë nuk e di sesi do t'ua them këtë të afërmve të mi. Jam i sigurt se ata do më kujtojnë për të çmendur". Gjatë diskutimeve në klasë për këtë rast, pothuajse të gjithë e argumentonin që problemi i Karlosit është që ai nuk i jep prioritet interesave të veta personale, që ai duhet të mësonte të mendonte për atë çfarë është e mirë për shëndetin e tij mendor dhe ai ka nevojë për trainim në mënyrë kategorike. Unë nuk isha plotësisht dakord me studentët e mi, të cilët janë të gjithë nga Evropa dhe Amerika Veriore. Unë mendoj se ato nuk e morën parasysh faktorin më të rëndësishëm në këtë rast: Karlosi është amerikano-latin. Në kulturat hispanike, familjet e mëdha, më tepër se individët, janë njësi psikosociale të bashkëpunimit. Familja është e vlerësuar më tepër se individi dhe vartësia e nevojave të individëve ndaj nevojave të familjes është e supozuar. Gjithashtu familjet tradicionale hispanike janë hierarkike si formë: prindërit janë figurat autoritare dhe fëmijët presupozohen të jenë të bindur. I rritur në këtë ambient, me këtë kulturë, të inkurajosh Karlosin të marrë vendimin më të rëndësishëm të karrierës vetë, është e pamundur. Çdo përpjekje për ta këshilluar që nuk fokuson të gjithë familjen është e dënuar të dështojë. Sepse është mbështetja financiare nga familja që bën të mundur arsimimin në kolegj. Karlosi pritet të kontribuojë në familje kur të diplomohet. Kjo marrëdhënie reciproke është trashëgimia më jetëgjatë në kulturat hispanike...

(vazhdon)

Nëpërmjet çdo shembulli të mëposhtëm shohim sesi ju mund të përdorni konceptin e ballafaqimit për të lehtësuar fokusimin dhe zhvillimin e vetëdijes.

"Unë sapo kam bërë një abort dhe ndihem mjaft e tmerruar. Ato më trajtuan në mënyrë të tmerrshme dhe unë u ndjeva tamam si një copë mishi. Toni nuk donte të kishte të bënte me mua. Prindërit e mi nuk e dinë."

Fokusimi i klientit ______

Fokusimi i temës kryesore ______

Fokusimi në ndjenjat dhe mendimet e një gruaje mund ta shohim tamam si një fokusim të një klienti apo individi. Megjithatë gruaja ekziston në lidhje me një problem dhe fokusimi i temës kryesore ("ju ndjeni shumë gjëra rreth abortit... le t'i seleksionojmë ato.") e hap çështjen akoma më tej.

Kuti 9-2 (vazhdon)

Dhe djali më i madh është veçanërisht përgjegjës në këtë pikëpamje. Ndryshimi i diplomës së tij në vitet e para nuk do të thotë që ai do ta shtyjë për më vonë ditën, kur ai do të jetë i aftë për të ndihmuar familjen e tij financiarisht, por gjithashtu do të thotë që ai mund të mos jetë i aftë që të bëjë kështu. Për ne të gjithë dihet sesa e vështirë është të gjesh një punë të paguar mirë në letërsi. Kur varësia e ndërsjelltë është normë midis Hispanikëvë -Amerikanëve, si mund të presim që Karlosi të përqendrohet tërësisht në interesat e tij personale pa i dhënë rëndësi nevojave të ngutshme ekonomike të familjes së tij? N.q.s unë do isha konsultuesi i Karlosit, më tepër se fokusim të menjëhershëm në nevojat e tij, unë në fillim do të mbështesja atë dhe familjen e tij me besnikëri dhe pastaj do të ndihmoja ata të kuptojnë që nuk janë thjesht dy zgjidhje:ose...ose ... bashkë ne mund të shtrydhim trurin për të gjeneruar disa alternativa, si p.sh të bësh letërsi si vëllai i vogël dhe me kalimin e kohës mbasi ai të diplomohej, të ndryshosh karrierën e tij kur vëllezërit e tij të dalin në jetë vetë, ose të gjejë mundësi që t'i kombinojë që të dyja. Ai, për shembull, mund të krijojë programe kompjuteri, të ndihmojë fëmijët nëpër shkolla të mësojnë letërsi. Secila nga këto merr parasysh si nevojat e familjes, ashtu edhe ato të Karlosit. Profesori u krenua shumë me "perspektivën e ndryshme dhe të ndjeshme", por unë nuk e mora shumë seriozisht:kjo është logjika e shëndoshë e të shumtëve në Botën e Tretë, njerëzit minoritarë dhe ndoshta shumë italianë dhe amerikano-irlandezë (unë kujtoj shumë vite më parë, kur unë po përpiqesha të vendosja për karrierën me prindërit e mi; të paktën dhjetë nga të afërmit e mi ishin përfshirë. Dhe sot e kësaj dite unë jam akoma i detyruar të ndihmoj çdo njeri në familjen time të madhe, i cili ka nevojë për mbështetje financiare.)

Allen Ivey komenton: Në këtë kulturë individualiste, ne jemi mësuar në përdorimin e konceptit "Unë"dhe fokusimin në atë çfarë një individ mund të bëjë për të ndihmuar veten e tij/saj. Ne duhet të kuptojmë që kjo mund të konfliktohet me pikëpamjet e botës, të shumë popujve minoritarë të cilët tradicionalisht fokusohen tek familja. Mund të jetë e vështirë për ta, të veçojnë veten e tyre nga të tjerët në familjen e tyre, dhe të mendojnë vetëm për vetveten. Kuptimi i vetes, sipas tyre zakonisht është kolektiv në natyrë, dhe ekzistenca e tyre mund të autentifikohet kryesisht në referim të të tjerëve. Kuptimi i këshillimit është që një fokusim i balancuar është i nevojshëm midis individëve, familjes dhe parashikimeve kulturore.

Në këtë pikë është bërë e qartë që *të tjerët* (Toni, prindërit e saj, mjeku, infermierët) janë të rëndësishëm në çështjen në fjalë. Një tjetër hapësirë fokusimi është tek të tjerët. Përdor hapësirat e mëposhtme për të dhënë tre përgjigje alternative:

Fokusim tek të tjerët (Toni): ______

Fokusim tek të tjerët (prindërit): ______

Fokusim tek të tjerët (mjeku, infermierët): ______

N.q.s ju fokusoheni vetëm tek Toni, diskutimet që përfshijnë prindërit ose ndjenjat për mjekun dhe infermierët janë përkohësisht të humbura. Është e rëndësishme që të mbajmë në mendje të gjithë të tjerët që janë të rëndësishëm në procesin e ekzaminimit dhe zgjidhjes së problemit, ndoshta pyetje shpëtimtare ose shprehi dëgjimi deri në një moment të mëvonshëm. Për një tablo të plotë të përvojës së abortit, të gjitha këto marrëdhënie (dhe ndoshta të tjerët) duhen të eksplorohen. Në përgjigje të kësaj, klienti ndoshta do të ketë ndjenja dhe mendime personale për çdo njërin nga këta njerëz, kështu që është e nevojshme që të fokusohemi përsëri mbi klientin.

Klienti mund të vazhdojë diskutimin e tij si më poshtë:

"Unë e ndjej se çdo njeri po më gjykon. Ata të gjithë duken sikur po më ndëshkojnë. Unë ndjej paksa frikë nga ata."

Një fokusim reciprok shpesh nënvizon "Ne"në një marrëdhënie. Përdor hapësirat e mëposhtme për një formulim fokusimi-reciprok:

Fokusim në diskutimet reciproke: ______

______

______

______

Një mundësi këtu është "Tamam tani, *ne* kemi një diskutim. A mundet që *ne* të punojmë bashkë për t'ju ndihmuar ju? Cilat janë disa nga mendimet dhe ndjenjat rreth asaj sesi *ne* po punojmë? Theksi është në marrëdhënien mes këshilluesit dhe klientit. Dy njerëz po punojnë mbi një diskutim, dhe klienti pranon zotërim të pjesshëm të problemit. Disa teori këshillimi mund të jenë kundër këtij trajtimi relativ. Mes shumë njerëzve në kulturat perëndimore, vënia e theksit mbi dallimin mes "Ju"(fokusim i klientit) dhe "Unë"(fokusim i të intervistuarit) ndoshta mund të jetë më shumë i përhapur. Midis disa njerëzve nga Azia dhe Europa Jugore, fokusimi i "Ne"mund të jetë veçanërisht i përshtatshëm:"Ne do ta zgjidhim këtë problem". Fokusimi i "Ne"jep një ndarje të përgjegjësive, i cili shpesh e bind klientin pavarësisht nga formimi i tij apo i saj. Shumë këshillues feministë theksojnë "Ne".

Familjet dhe marrëdhëniet familjare janë jetësore për çdo qenie humane. Nganjëherë rastësisht në shoqëritë individualiste, fokusimi mund të jetë mbi individët dhe problemet dhe humb dimensionet e rëndësishme të familjes. Për shembull, n.q.s ju punoni me fëmijën e një të alkolizuari, është e rëndësishme që të gjesh se çfarë përjeton ky fëmijë ose i rritur (fëmija i rritur i një të alkolizuari, ACOA-adult child of an alcoholic) rritjen në një ambient familjar. N.q.s një individ ka për të marrë një vendim, konteksti i familjes në tërësi ka nevojë të përfshihet.

Për shembull, klienti mund të thotë:"Familja ime vazhdon të flasë ashpër kundra abortit; dhe mua më bën të ndihem në faj."Si mund të fokusohemi ne familje në përgjigje të gjendjes së saj?

Fokusimi mbi familjen: ______

______

______

Një tip tjetër i fokusimit reciprok është ai në grup. Në këtë rast, "Ne"mund të shtrihet duke përfshirë klientin, këshilluesin, Tonin, prindërit dhe ndoshta edhe mjekun dhe infermierët, përderisa klienti ka një problem, të gjithë të tjerët që janë

përfshirë, kanë probleme gjithashtu.

Një trajtim tipik në këshillim dhe menaxhimin e zgjidhjes së problemeve në këtë vend, është të gjesh përgjegjësinë në një individ të veçantë. Por një trajtim relativ i "ne "siguron që grupi, një çift, ose komuniteti merr përgjegjësi për problemin. Një takim pune i qetë ose një grup terapie thekson "ne"në këtë mënyrë, siç bën menaxhimi efektiv ose një skuadër produktive në industri. Etika e mirënjohur cilësore japoneze e punës buron nga baza e orientimit "ne" në këtë shoqëri. Terapitë familjare dhe sistemet e të menduarit, operojnë shpesh nga kjo bazë e "ne".

Një tjetër tip i fokusimit për të intervistuarit është t'i referohet vetes së tij ose të saj. Për shembullin tonë, çfarë do të jetë një fokus mbi të intervistuarin?

Fokusimi i të intervistuarit:____

Një fokusim mbi të intervistuarin mund të jetë një vetëhapje e ndjenjave dhe mendimeve rreth klientit ose situatës, për shembull;

"unë ndihem i shqetësuar dhe i dëshpëruar për atë çfarë po ndodh; *Unë* dua të ndihmoj"ose "unë gjithashtu kam bërë një abort... përvoja ime ishte"ose ndoshta ca këshilla personale. Opinionet varjojnë në përshtatshmërinë e përfshirjes së intervistuesit ose të këshilluesit, por vlera e këtyre formulimeve është të bërit të njohura gjithnjë e më shumë. Ato nuk duhet të jenë të tej përdorura, megjithatë klienti mund t'i japë fund të bërit terapi me këshilluesin.

Ndoshta dimensioni më kompleks dhe më konfuz i fokusimit është ai i çështjeve kulturore, mjedisore dhe kontekstuale. Disa subjekte brenda kësaj hapësire të gjerë janë rreshtuar këtu, bashkë me përgjigjet e mundshme të klientit.

- Çështjet morale/fetare:"Kush është pozicioni i kishës për abortin?"
- Çështjet ligjore:"Çështja e abortit sjell disa diskutime ligjore në këtë vend.
- Çfarë qëndrimi keni mbajtur në lidhje me këtë?"
- Çështjet e grave:"Një grup mbështetës për gra, i cili ka lidhje me abortin, sapo ka filluar punë. Doni ta ndiqni?"
- Çështjet ekonomike:"Ju po thoni se nuk e dini sesi do ta paguani punën?"
- Çështjet shëndetësore:"Si keni fjetur dhe ngrënë kohët e fundit? I ndjeni pasojat?"
- Çështjet edukative/karrierës:"Për sa kohë keni qenë jashtë shkollës/punës?"
- Çështjet etnike/kulturore:"Cili është kuptimi i abortit nga njerëzit në familjen/kishën/lagjen tuaj?"

Cilido nga këto diskutime, si edhe shumë të tjerë, mund të jetë i rëndësishëm për një klient. Për disa klientë të gjitha hapësirat mund të jenë të nevojshme që të eksplorohen për zgjidhjen e problemeve në mënyrë të kënaqshme. Këshilluesi ose intervistuesi, i cili është i aftë të konceptojë problemet e klientit gjerësisht, mund të paraqesë shumë aspekte të problemit apo situatës. Vërejmë që shumë nga fokusimet kulturore/mjedisore/kontekstuale varen nga paraqitja nga ana e intervistuesit, të koncepteve nga njohuritë e tij/saj të veta dhe jo thjesht nga idetë e prezantuara nga klienti.

Kutia 9-3 Fokusimi mbi familjen: Genograma

Individi zhvillohet në familje brenda një kulture të caktuar.

Familja synon të jetë vendi ku klientët tanë të mësojnë jo vetëm rreth vetes së tyre, por gjithashtu edhe rreth kulturës. Genograma e familjes mund të jetë ndihmëse për ju në të kuptuarit se, si ju dhe klienti juaj jeni të ndikuar nga familja dhe tabani kulturor. Të realizosh një genogramë na lejon për një fokus të përbashkët në klientin si individ.

(vazhdon)

historinë e familjes dhe marrja e informacioneve kritike në kontekstin kulturor. Ky informacion mund të jetë shumë i vlefshëm, meqë ju i afroheni problemeve komplekse të klientit. Kjo pamje e përgjithshme nuk do ju bëjë juve një ekspert në krijimin apo punën me genogramat, por ajo do të jetë një fillim i frytshëm me një vlerësim të dobishëm dhe me një teknikë trajtuese. Në fillim praktikoni këtë ushtrim duke përdorur familjen tuaj dhe pastaj ju mund të doni të intervistoni një tjetër individ për ta praktikuar atë. Regjistro emrat e pjesëtarëve të familjes për të paktën tre breza (katër është i preferueshëm) me moshën përkatëse, datën e lindjes dhe datën e vdekjes. Regjistro punësimet, sëmundjet dhe arsyet e vdekjes, kur duhet. Vëreni ndonjë rast me alkoolizëm ose drogë. Regjistro çështjet më të rëndësishme kulturore-/mjedisore /kontekstuale. Këto mund të përfshijnë identitetin etnik, faktorët fetarë, ekonomikë dhe klasat sociale. Veç kësaj kushtojini vëmendje të veçantë ngjarjeve domethënëse të jetës, siç janë traumat ose çështjet mjedisore. Simbolet bazë të marrëdhënieve për një genogramë janë treguar këtu në figurën 9-1. Mbasi të zhvilloni genogramën me një klient, përdorni sekuencat bazë të dëgjimit për të nxjerrë në pah informacionet, mendimet dhe ndjenjat. Ju do të kuptoni që në këtë mënyrë mund të thelloheni në brendësi të çështjeve jetësore personale të klientit.

═══	═══	—//—	- - - -	/\/\/\/\	—/—
marrëdh. e afërt	e ngatëruar	e tjetërsuar	e ftohtë	konfliktuale	divorc

Fig 9.1 Simbolet e marrëdhënieve bazë

Do të jetë e nevojshme tani për ju, të jepni përgjigjet për formularët e mëposhtëm individualë duke përdorur një shumëllojshmëri të mundësive të fokusimit. Vini re se fokusimi kulturor / mjedisor / kontekstual është prezantuar së pari. Është mjaft ndihmëse për këshilluesin dhe të intervistuarin të jenë në dijeni të shumë prej këtyre çështjeve përpara se të përgjigjen.

"Unë jam duke kaluar një kohë të tmerrshme me Semin. Ai po katranos të gjithë departamentin. U ngatërrua me buxhetin dhe na kushtoi shumë! Unë e di që ai është i favorizuari i bosit dhe ka pasur një punë të mirë përpara se të vinte këtu, por ai nuk është gjetja e duhur. Ai është thjesht një siklet. Unë uroj ta heqim qafe."

Kutia 9.3 Pikat kyçe

Pse?

Problemet dhe çështjet e klientit kanë shumë dimensione. Të pranosh problemet si të paraqitura dhe të thjeshtëzuara në kompleksitetin e jetës është tunduese. Fokusimi ndihmon intervistuesit dhe klientin të zhvillojnë një vetëdije të shumë faktorëve të lidhur me një çështje, si dhe në organizimin e të menduarit. Fokusimi mund të ndihmojë një klient krejt konfuz në një dimension të rëndësishëm. Për këtë, përqendrimi mund të përdoret si për të hapur, ashtu edhe për të zhvilluar një diskutim.

Çfarë?

Ekzistojnë shtatë tipe fokusimi. Ai që ju zgjidhni, përcakton për çfarë klienti preferon të flasë më pas, por secili ofron mjedis të mjaftueshëm për ekzaminimin e mëtejshëm të çështjeve të klientit. Si një këshillues apo intervistues, ju mund të veproni si më poshtë:

- Fokusim tek klienti:"Toni, ju po thoshit herën e fundit se jeni të shqetësuar për të ardhmen tuaj..."
- Fokusim në temën kryesore apo problemin:"Më fol më tepër rreth pushimit tënd nga puna. Çfarë ndodhi?"
- Fokusim tek të tjerët:"Kështu pra Beni dhe ju, nuk u morët vesh. Do të doja të dija diçka më shumë për Benin..."

Fokusim në familje:"Sa mbështetëse ka qenë familja jote?"
Fokusim në çështjet e ndërsjellta apo grupet:"Ne do të punojmë për këtë. Si mundemi që unë dhe ti (grupi jonë) të punojmë së bashku më efektivisht.
Fokusi tek intervistuesi:"Përvoja ime me Benin ishte".
Fokusimi në çështjet kulturore/mjedisore/ kontekstuale:"Është koha kur papunësia është e madhe. Çfarë lloj punësh kërkon ti në ekonomi?"

Si?

Fokusimi (përqendrimi) i është shtuar në mënyrë të ndërgjegjshme mikroshprehive themelore të ndjekjes (të qenurit me klientin), pyetjes, perifrazimit dhe kështu me radhë. Vëzhgime të kujdesshme të klientëve do të çojnë në fokusimin më të përshtatshëm. Në përcaktimin e problemit, shpesh është e nevojshme që në mënyrë të ndërgjegjshme dhe të paramenduar të asistohet klienti në eksplorimin e çështjeve duke u fokusuar në të tëra dimensionet, një nga një.

Me cilin?

Fokusimi është i përdorshëm me të gjithë klientët. Me shumicën e klientëve europiano-amerikano-veriorë, qëllimi është t'i ndihmosh ata të përqendrohen në veten e tyre (fokusimi tek klienti), por me shumë njerëz të tjerë, në veçanti me ata të Europës lindore apo Aziatike, fokusimi tek "NE"mund të jetë më i përshtatshëm. Qëllimi i shumë këshilluesve Amerikano-veriorë dhe terapive, është vetë-aktualizimi individual, ndërsa midis kulturave të tjera mund të jetë zhvillimi i harmonisë me të tjerët. Fokusimi i paramenduar është veçanërisht i nevojshëm në llogaritjen dhe përcaktimin e problemit, ku kompleksiteti i plotë i problemit del në pah. Lëvizja nga fokusimi në fokusim mund të ndihmojë rritjen e kompleksitetit njohës të klientit tuaj dhe vetëdijen e tyre lidhur me shumë çështje ndërlidhëse në marrjen e vendimeve të rëndësishme. Me disa klientë të cilët mund të jenë të hallakatur në mendimet e tyre, një fokusim i vetëm mund të jetë një mënyrë.

Dhe?

Fokusimi (përqendrimi) është shpesh kompleks në natyrë. Është mjaft ndihmëse të fokusohemi tek individi, tek problemi dhe në temën kryesore. Për këtë, këshillimi çon në atë që fokusimet komplekse janë të përshtatshme.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIM

Ky kapitull ka prezantuar disa ushtrime praktike të ndryshme së bashku me instruksionet e leximit; për këtë, numri i ushtrimeve në këtë seksion do të reduktohet në dy, duke u ndjekur nga pjesa e zakonshme e vetëvlerësimit dhe pjesa e *follow-up*.

Praktikë individuale

Ushtrimi 1: Shkruani pohime alternative të fokusura

Një klient 35 vjeçar vjen tek ju për të folur rreth një divorci të afërt. Ai thotë:

"Tani me të vërtetë që e kam humbur. Unë nuk merrem dot vesh me Eleonorën. Më mungojnë tmerrësisht shumë fëmijët. Më duhet të paguaj shumë për avokatin tim dhe nuk e di a mund t'i besoj. Jam i zemëruar me çfarë ka ndodhur gjatë viteve dhe angazhimi im në grupet e ndërgjegjësimit të burrave i ka qartësuar gjërat për mua vetëm pjesërisht. Si mund t'jua dal unë dy javëve të ardhshme?"

Plotësoni çështjen kryesore të klientit ashtu siç e kuptoni kompletoni vijat e bardha për alternativat e ndryshme të kategorive të fokusimit në hapësirat e mëposhtme. Sigurohuni të ideoni një numër situatash kulturore/mjedisore/kontekstuale;

Çështja kryesore: ______________________________

____

____

____

Fokusimi i klientit: Me sa kuptova ju jeni mjaft i shqetësuar për të ardhmen tuaj.

Fokusimi tek problemi/tema kryesore: Më thuaj më shumë rreth (problemit) tënd Divorcit Çfarë ka ndodhur me Ele

Fokusime te të tjerët: kështu pra ti dhe Eleonora nuk merreni vesh. Çfarë mendon për këtë ose Do të doja të flisja më tepër rreth E.

Fokusimi i familjes: Sa mbështetëse ë familja jote në këtë situatë ose si janë marrëdhëniet tuaja me familjen.

Fokusimi në grupe të përziera "*NE*": Ne do të punojmë bashkë për këtë problem.

Fokusimi i intervistuesit: Edhe unë e kam përjetuar këtë situatë kur u ndava me

____

Fokusimi kulturor/mjedisor/kontekstual: Flasim të thoni diçka më tepër rreth grupit të ndërgjegjësimit

Tani shkruani pohimet alternative të fokusuara, ashtu siç tregohet.

Reflektim i ndjesisë duke u fokusuar tek klienti:

____

____

Pyetje e hapur e fokusuar në problemin /çështjen kryesore:

____

____

Pyetje e mbyllur me fokusim tek të tjerët:

____

____

Pyetje e hapur me fokusim në familje:

____

____

Gjendje risigurimi me fokusim mbi "*NE*":

____

____

Gjendje e hapjes me fokusim mbi veten tuaj, intervistuesin:

____

____

Perifrazim me fokusim mbi një çështje kulturore/mjedisore/kontekstuale:

____

____

Një përmbledhje imagjinare (përfshirë një intervistë më të gjatë) në të cilën ju demostroni një fokusim miks, me të shtatë tipet në një përmbledhje:

____

____

____

____

____

Ushtrimi 2: Zhvillimi i një genograme
Duke përdorur informacionin e dhënë në këtë kapitull, zhvilloni një genogram me një klient vullnetar apo një shok klase. Pasi të keni krijuar genogramën, bëjini klientit pyetjet e mëposhtme dhe vëreni me kujdes efektin e secilës. Ndryshoni fjalët dhe sekuencat për t'ju përshtatur nevojave dhe interesit të vullnetarit.

Çfarë do të thotë për ju kjo genogramë? (fokusim individual)

Duke parë genogramën e familjes tuaj, çfarë çështjeje ose problemi kryesor, apo grup çështjesh vini re? (fokusim në problemin apo motivin kryesor).

Kush janë disa persona të tjerë të veçantë, si shokët, komshinjtë, mësuesit apo edhe armiqtë të cilët mund të kenë ndikuar zhvillimin tuaj dhe të familjes tuaj? (fokusim tek të tjerët).

Si do ta interpretonin këtë genogram anëtarët e tjerë të familjes tuaj? (Fokusim tek familja, të tjerët).

Çfarë impakti do të kenë faktorët etnikë, racialë, fetarë si dhe ata kulturorë/ mjedisorë/ kontekstualë në zhvillimin tuaj dhe të vetë familjes tuaj? (fokusimi C/E/C - Cultural Environmental Contextual.)

Çfarë unë mësova si një intervistues duke punuar me ju në këtë genogramë është _______ (jepni vëzhgimin tuaj). Si do të reagoni ndaj vëzhgimit tim? (fokusi tek intervistuesi).

Përmblidhni më poshtë diçka lidhur me atë, çfarë mësuat nga ky ushtrim. Çfarë pyetjesh ju duken më të përshtatshme?

____

____

____

____

____

____

____

____

Praktikë sistematike grupi

Hapi 1: Ndahuni në grupe.

Hapi 2: Zgjidhni një udhëheqës grupi.

Hapi 3: Ndani rolet për pjesën e parë të praktikës.

- Klienti
- Intervistuesi

- Vëzhguesi 1, i cili do t'i kushtojë vëmendje të veçantë fokusimit të klientit.
- Vëzhguesi 2, i cili do t'i kushtojë vëmendje të veçantë fokusimit të intervistuesit.

Hapi 4: *Planifikimi.* Përcaktoni qëllime të qarta për pjesën. Detyra e intervistuesit në këtë rast është të kalojë midis shtatë tipeve të fokusimit, duke paraqitur në vija të përgjithshme sistematikisht çështjen e klientit. Në rast se detyra përfundon me sukses, një ravijëzim më i gjerë i çështjeve të lidhura me shqetësimin e klientit do të jenë të vlefshme.

Një temë e nevojshme për këtë lojë-roli është edhe vendimi që ju duhet të merrni. Ky mund të rrjedhë nga një vendim profesional tek një problem në punë, tek një vendim familjeje si një pushim apo një lëshim me qera për një afat të gjatë. Në këtë pikë në praktikën e grupit, mund të diskutohen çështje personale reale. Sidoqoftë, është gjithmonë e mundur të luhet roli i një shoku ose të përdorni disa situata të të tjerëve që ju i njihni mirë.

Vëzhguesit duhet ta shfrytëzojnë këtë kohë për të ekzaminuar tabelën me përgjigjet e pyetësorit dhe për të planifikuar intervistat e tyre.

Hapi 5: *Drejtoni një sesion praktike 5 minutëshe duke përdorur shprehitë fokusuese.*

Hapi 6: *Rishikoni sesionin e praktikës dhe gjeni përgjigjet për 10 minuta.* Kushtojini vëmendje të veçantë arritjes së qëllimit nga ana e intervistuesit dhe përcaktoni zotërimin e kompetencave të demostruara.

Hapi 7: *Këmbeni rolet*

Një kujtesë e përgjithshme. Sigurohuni të mbuloni të tëra llojet e fokusimit: Shumë sesione praktikash eksplorojnë vetëm tre të parat. Në disa sesione praktikash tre anëtarë të grupit flasin me të njëjtin klient dhe çdo intervistues përdor një fokusim të ndryshëm.

Vetëvlerësimi dhe follow-up (vazhdim)

1. Aftësia e intervistuesit për të fokusuar sesionin në shumë mënyra të ndryshme, ofron mundësi të konsiderueshme për të kontrolluar dhe menaxhuar sesionin.

Ky kontroll mund të përdoret për të ndihmuar klientët të sigurohen se ata po eksplorojnë shumë çështje të lidhura me shqetësimin e tyre. Në të njëjtën kohë, pyetja mbi kontrollin ngre çështje profesionale dhe etike të rëndësishme në praktikën e intervistimit. E rëndësishme midis tyre është kush duhet të jetë përgjegjës për drejtimin e intervistës. Disa thonë se fokusimi e bën një çështje të nënkuptuar më të qartë dhe e bën intervistuesin të ndihmojë klientin edhe më shumë. Të tjerë thonë që çdo formë kontrolli në një intervistë duhet të shmanget. Cili është pozicionimi juaj në këtë çështje?

____

____

____

2. Zotërimi i shprehive fokusuese
Çfarë kompetencash specifike keni fituar në lidhje me fokusimin? Në çfarë niveli? Përdorni kategoritë e mëposhtme për të vlerësuar kuptimin dhe aftësitë. Jepni evi-

denca të nivelit të mjeshtërive në hapësirën e parashikuar ose me materiale shtesë si video ose kaseta të regjistruara.

Fleta e Feedbackut të fokusimit

____________________(Data)

____________________ ____________________
(Emri i intervistuesit) (Emri i personit që mbush formularin)

Udhëzime: Vëzhguesi 1 do të regjistrojëpohimet e intervistuesit sa me saktë që jetë e mundur në mënyrë që vazhdimësia e sesinit të shërbejë për të lehtësuar diskutimin. Vëzhguesi 2 do të rendisë reagimet verbale dhe joverbale të klientëve.

Fjalët kryesore	Klienti							Intervistuesi						
	Klienti	Tema kryesore/Problemi	Të tjera	Familja	Grupi i "në"	Intervistuesi	Kulturor/mjedisor/kontekstual	Klienti	Tema kryesore/Problemi	Të tjera	Familja	Grupi i "në"	Intervistuesi	Kulturor/mjedisor/kontekstual
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														
7.														
8.														
9.														
10.														
11.														
12.														
13.														
14.														

Vëzhgime rreth sjelljeve verbale dhe jo verbale të klientit.

____

Vëzhgime rreth sjelljeve verbale dhe jo verbale të intervistuesit.

____

Identifikimi

Ju do të jeni në gjendje të identifikoni shtatë tipe të fokusimit, ashtu siç ato janë demonstruar nga intervistuesit dhe klientët. Ju do të vini re ndikimin e tyre në rrjedhën e bashkëbisedimit në intervistë.

❑ Aftësi për të identifikuar pohimet e fokusuara të intervistuesve.

____

❑ Aftësi për të vënë re ndikimin e pohimit të fokusimit në termat e rrjedhës së bashkëbisedimit të klientit.

____

❑ Aftësi për të shkruar përgjigje, të fokusuara tek një pohim i vetëm i klientit.

____

Mjeshtëritë bazë. Ju do të jeni të aftë të përdorni të shtatë tipet e fokusimit në një intervistë lojë-roli, dhe në jetën e përditshme.

❑ Aftësi për të demostruar përdorimin e llojeve të fokusimit në një intervistë lojë-roli.

____

❑ Aftësi për të përdorur fokusimin në situata të jetës së përditshme.

____

Mjeshtëritë vepruese. Ju do të jeni të aftë të përdorni të shtatë tipet e fokusimit në një intervistë, dhe klienti do të ndryshojë drejtimin e bisedimit ashtu si ndryshoni ju fokusimin. Ju gjithashtu, do të jeni të aftë të mbani të njëjtin fokus si dhe klienti juaj, në rast se ju zgjidhni (nuk ka kapërcim në temë). Ju do të jeni të aftë të kombinoni këtë shprehi me shprehi të mëparshme në këtë program (si reflektimi i ndjenjave dhe pyetja) dhe të përdorni secilën shprehi me fokusime alternative. Kontrolloni këto shprehi që keni fituar dhe jepni evidenca nëpërmjet dokumentimit aktual të intervistave (pjesë, kaseta etj).

❑ Klientët e mi ndryshojnë drejtimin e bisedës, sapo unë ndryshoj fokusin.
❑ Unë mund të mbaj të njëjtin fokus si dhe klienti im.
❑ Gjatë intervistës unë mund të vërej ndryshimet e fokusit në bisedën e klientit dhe ta kthej këtë fokusim përsëri si më parë, në rast se është në të mirën e klientit.
❑ Unë mund të kombinoj këtë shprehi me shprehi të fituara më parë. Në veçanti, unë mund të përdor fokusimin së bashku me përballjen për të shtrirë më tej zhvillimin e klientit.

❑ Unë jam i aftë të përdor strategji mikse të fokusimit për çështje komplekse me të cilat përballet klienti.

Mjeshtëritë e mësimdhënies

Unë jam i aftë t'ju mësoj fokusimin klientëve dhe personave të tjerë. Impakti i mësimit matet me arritjet e studentëve, sipas kritereve të mëparshme.

___

___

3. Duke pasur parasysh të gjitha mundësitë për zotërim të mëtejshëm të kësaj shprehie siç dhe nënvizuam, çfarë qëllimi do të vendosni për veten tuaj në këtë pikë?

___

___

___

___

___

Kapitulli 10

Nxjerrja dhe reflektimi i kuptimit: duke ndihmuar klientët të zbulojnë vlerat dhe besimin

Si mundet që reflektimi i kuptimit të të ndihmojë ty dhe klientët e tu?

Funksioni kryesor:

Dy njerëz me të vërtetë mund të kalojnë pushimet në plazh së bashku, por sidoqoftë njëri mund të flasë për diellin madhështor dhe përvojën e mrekullueshme dhe i dyti për djegien e diellit dhe problemet që i ka shkaktuar. Ata kanë eksperimentuar të njëjtën ngjarje, por me domethënie të ndryshme për secilin prej tyre. Nje çift që bën dashuri, eksperimenton të njëjtën dukuri të dukshme sjelljeje. Brenda aktit, në nivelin kuptimor, për njërin person akti ka domethënien e riafirmimit të betimit në lidhje, ndërsa për tjetrin reflektimi i kuptimit është një sinjal se erdhi koha e ndarjes, pasi lidhja po bëhet më e afërt, i lidhur me gjetjen e mendimeve, ndjenjave (kuptimeve) të brendshme, thelbësore për përvojën jetësore. N.q.s. ti përdor reflektimin e kuptimit atëherë ti mund të presësh nga klientët të kërkojnë nëpër aspekte më të thella të përvojës së tyre jetësore.

Funksioni dytësor:

Njohuritë dhe shprehitë në reflektimin e kuptimit japin rezultatet e mëposhtme:

- Të lehtësosh interpretimin e klientëve lidhur me përvojat e tyre vetiake. Reflektimi i ndjenjës dhe shprehia e të interpretuarit janë tepër të lidhura me këtë shprehi. Sidoqoftë klientët mund të përdorin reflektimin e kuptimit për të interpretuar domethënien e përvojës së tyre.
- Asistimi i klientëve për eksplorimin e vlerave dhe synimeve të tyre në jetë.

Të kuptosh aspektet e thella të përvojës së klientit.

Hyrje

Ai që ka një arsye për të jetuar mund të durojë gati çdo gjë.
Nietzhsche

Ki parasysh thënien në vijim: "Sapo u divorcova dhe kam plot gjëra për të bërë".

Çfarë kuptimi ka kjo thënie? Fjalët janë të pastra dhe të qarta, por të thëna nga njerëz të ndryshëm, marrin kuptime të ndryshme. Për shembull për klientin A, kjo do të thotë ndjenjë faji dhe nevojë për të rindërtuar jetën nëpërmjet terapisë psiqike. Për klientin B do të thotë inat dhe nevojë për hakmarrje. Për klientin C do të thotë gjetje e një shtëpie të re dhe marrëveshje të reja për kujdestarinë e fëmijës. Për klientin D do të thotë një kthesë për një jetë më gazmore. Të njëjtat fjalë

Bisedime me Otto Payton të kolegjit mjekësor të Virxhinias ishin të rëndësishme në zhvillimin e kësaj shprehie për mikrotrainimin struktural. Stimuli fillestar erdhi nga një mbledtje në verën e 1979 me Viktor Frankl, logoterapia e të cilit ofroi një përbërës qendror kritik që mungon nga teoria në fjalë. Ky kapitull i dedikohet Viktor Frankl.

kanë domethënie të ndryshme për njerëz të ndryshëm. Roli ynë në këtë kapitull është të mësojmë si t'i asistojmë klientëve në gjetjen e kuptimeve që theksojnë ndjenjat, mendimet dhe veprimet e tyre.

Kuptimi mund të përshkruhet si një "motorr"i zhvillimit njerëzor, një agjent kryesor motivimi. Ndërkohë që të katër klientët kanë nevojë të zgjidhin problemet e qarta të lidhura me divorcin, rrënjët e tyre drejt zgjidhjes së problemit do të ndryshojnë, sepse gjithsecili ka një strukturë të ndryshme të kuptimit që është nxitës i sjelljes së tyre.

Ne mund të identifikojmë dy nivele të fjalimit dhe veprimit. Deri tani ne kemi punuar me vënien në dukje të niveleve që shihen. Të ndjekësh, të pyesësh, të inkurajosh, të perifrazosh dhe të përmbledhësh gjithë fokusin për të vepruar specifikisht mbi atë çfarë thotë dhe bën klienti. Në përdorimin e reflektimit është e nevojshme të dallosh konceptet e ndjenjave të vetëkuptueshme dhe atyre të shprehura qartë. Ne e dimë se ndjenjat tona mund të shkojnë më thellë sesa vetëdija jonë për to. Kuptimi është i thellë ose më i thellë se ndjenjat; kuptimi na ndihmon për organizimin e jetës sonë.

Në këtë pikë është e rëndësishme të konsiderojmë lidhjen e reflektimit të kuptimit me shprehi të tjera si perifrazimi dhe inkurajimi. Figura 10-1 na ofron një ilustrim të kuptimit dhe lidhjet e tij me sjelljen, mendimet dhe ndjenjat. Pikat e vijueshme janë të rëndësishme për të lidhur figurën dhe konceptet e saj me praktikën tuaj vetiake.

1. Të katra dimensionet veprojnë njëkohësisht dhe në vazhdimësi për çdo individ apo grup. Ne jemi sisteme dhe çdo ndryshim në një pjesë të sistemit ndikon në totalin.

2. Si rregull, perifrazimet i flasin mendimeve, reflektimet e ndjenjave ndjenjave, pjesëmarrja në sjellje dhe vëzhgimi i klientit i flasin sjelljes dhe reflektimi i kuptimit, kuptimit. Për më tepër parimet e metodave dhe teorive të ndryshme ndihmëse, shohin zona të ndryshme të modelit si më të rëndësishmet.

3. Duke përdorur këto shprehi ne kemi si qëllim të ndajmë sjelljen komplekse të klientit në pjesë përbërëse. Është e mundur që po të sulmojmë vetëm një dimension (psh mendimet ndërmjet perifrazimit) do të na çojë drejt një ndryshimi në sjelljen e klientit që do ndikojë në ndryshime tek ndjenjat dhe kuptimi. Një ndryshim në një pjesë të sistemit mund të përfundojë në ndryshimin dhe të pjesëve të tjera. Megjithatë për qëllime praktike ne e ndajmë klientin dhe intervistën këshilluese në pjesë përbërëse, ne nuk mund t'i shmangemi bashkëveprimit të këtyre pjesëve.

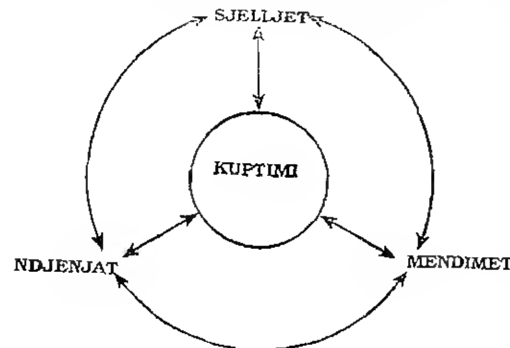


Figura 10-1. Ilustim i lidhjeve ndërmjet sjelljes, mendimeve, ndjenjave dhe kuptimit

4. Për shumë klientë, kuptimi është një çështje e rëndësishme dhe pikërisht aty mund të ndodhë ndryshimi më i thellë. Për klientë të tjerë ndryshimi në mendime (terapi logjike nxitëse, modifikim i sjelljes-njohëse) mund të jenë shumë të dobishme. Megjithatë të tjerë mund të ndryshojnë sjellje (modifikim sjelljeje, terapi realiteti) ose të punojnë me ndjenjat (Roger, terapi ballafaqimi). Terapitë e orientuara drejt kuptimit përfshijnë analizën psiqike, logoterapinë, konsultime zhvillimi, terapi dhe disa tipe të modifikimit të sjelljes-njohëse.

5. Një nismë shumëformëshe (Lazarus 1981-1986) mund të përfshijë, duke përdorur gjithë shprehitë dhe konceptet, një përpjekje për të rritur ndryshimin dhe zhvillimin personal.

Për të arritur në veçimin ndërmjet koncepteve, le t'i përsërisim ato në termat e përvojës së divorcit:

- *Si mënyrë e të sjellurit*, personi që po kalon divorcin, bën shumë gjëra. Ai apo ajo konsultohet me avokatë, mbase bën debate telefonike me bashkëshorten ose bashkëshortin, gjetja e një shtëpie të re e shumë të tjera. Ju do të gjeni fjalët si:bëj, duke bërë dhe veprova, karakteristikë e mënyrës së sjelljes.

- *Ndjenjat*, janë emocionet që i vijnë individit teksa ai është në veprim e sipër. Psh, klienti që është i angazhuar në gjetjen e një shtëpie të re mund të ndihet i mërzitur, i inatosur ose krenar, ose që të treja bashkë, madje mund të ketë akoma më shumë ndjenja. Fjalët emocion, ndikim dhe ndjenja e shumë fjalë të tjera që ju i keni marrë në kapitullin 6 ilustrojnë këtë mënyrë.

- *Mendimet* janë mesazhe të brendshme që vijnë në mendjen e personit njëkohësisht me sjelljen dhe ndjenjat. Psh, klientit që kërkon shtëpi mund t'i shkojnë ndër mendje shumë gjëra:"Jam fajtor, nuk duhet të kisha tradhtuar"ose "Si mund ta përballoj një shtëpi të thjeshtë?", "Pyes veten çfarë janë duke bërë fëmijët tani?"ose "Jam një person i keq."Shumë mendime kalojnë në mendjet tona në mënyrë konstante gjatë rutinës së ditëve. Ndonjëherë klienti ngec vetëm në një tip mendimi shkatërrues psh "Jam një person i keq". Në raste të tilla teknike të njohjes siç është ndalimi i mendimit, mund të jenë të dobishme.

- *Kuptimi* është tepër i lidhur me ndjenjat, mendimet dhe mund të konsiderohet një forcë shtytëse e rëndësishme e sjelljes. Sidoqoftë niveli i kuptimit përfaqëson një grupim mendimesh dhe ndjenjash në një hapësirë më koherente. Kuptimi mund të përshkruhet si konstrukti kryesor që ne përdorim për organizimin e përvojave, mendimeve, ndjenjave dhe sjelljeve tona. Kuptimi manifestohet nga mendime të dukshme, ndjenja dhe sjellje të dukshme. Fjalët çelës të lidhura me kuptimin janë vlera, besim, nxitës të pavetëdijshëm (gjëra që nxisin sjelljen tonë për të cilat s'jemi të ndërgjegjshëm) dhe të bësh të kuptueshme gjërat.

Bota rreth nesh është komplekse dhe konfuze. Ne procesojmë të dhëna nga kjo botë (si p.sh. çfarë kuptojmë ne me divorcin) që vijnë tek ne në mënyra dëgjimi, vizuale dhe kinestetike. Disa nga këto mënyra të organizimit vijnë nga shoqëria, kultura, nga prindërit, miq të ngushtë dhe disa të tjera janë totalisht unike për ne. Disa teoricienë sugjerojnë formën e një bisede të brendshme, në të cilën ne i "flasim"vetes sonë dhe gjërat kanë kuptim. Që të gjithë ne, me sa duket kemi disa sisteme të organizimit të kuptimit, koncepteve dhe gjykimeve, por me nivele të ndryshme qartësie.

Është e rëndësishme t'i asistojmë një klienti apo një personi të eksplorojë situatën e divorcit apo vdekjen e një personi të rëndësishëm nëpërmjet marrjes në pyetje, perifrazimit dhe reflektimit të ndjenjave. Mendimet dhe ndjenjat mund të punohen më tej, derisa të organizohen në mënyra të kuptueshme që të na ofrojnë një

arsye për atë çfarë ka ndodhur.

"Mendoj që vdekja është një pjesë e jetës.""E ndjej shumë mungesën e tij, por të paktën e di që ai është në parajsë." "Unë mendoj që reagimi im ekstrem është pjesërisht, sepse unë ndihem fajtore dhe e frikësuar se mos vdes vetë." Këto janë vetëm tre shembuj të përgjigjeve të sistemit organizativ të kuptimit lidhur me idenë e vdekjes.

Të vësh re dhe të reflektosh kuptimin mund të jetë një shprehi e vështirë, por e përdorur me pakicë dhe efektivisht mund të ndihmojë klientët për të gjetur veten dhe drejtimin e tyre më qartësisht.

Në praktikë nxjerrja dhe reflektimi i kuptimit duket dhe tingëllon pak a shumë si të marrësh në pyetje, një reflektim i ndjenjës, ose perifrazim. Sidoqoftë është e ndryshme në tonet dhe qëllimet. Shpesh do të gjeni një reflektim të kuptimit që ndjek një "Kontroll të mendimit"ose pyetjen ("çfarë kuptimi ka për ty?) ose që ndjek një fokusim inkurajues në fjalën e vetme të rëndësishme ("Divorc").

Reflektimi i kuptimit e ka strukturën pak a shumë si reflektimi i ndjenjës me përjashtim se "ti ndihesh.......", bëhet "ti do të thuash..."Reflektimi i kuptimit pastaj perifrazon idetë e rëndësishme të kuptimit të shprehura nga klienti.

Kjo shprehi është e rëndësishme në teorinë konjitive-bihejvioriste, në modelet ekzistencialiste të konsultimit dhe logoterapisë. Transkripti i vijueshëm ilustron reflektimin e kuptimit në veprim.

Shembull intervistë

Në intervistën e mëposhtme klienti flet për ndjenjat e tij rreth një divorci të kaluar.

Xhoi: Pra, Karl po mendohesh përsëri për divorcin..........(ripohim shtytës)

Karli: Po, ai divorc më ka hedhur përtej po të them. Me gjithë mend që unë kujdesesha për Doloresin dhe... ah... ne ja kalonim mirë bashkë, por kishte diçka që mungonte.

Xhoi: Uh-huh... diçka mungonte? (Fjalë e vetme ose frazë e shkurtër shtytëse.) Kini parasysh që klientët thonë se çfarë domethënie kanë këto fjalë në thellësi. Në shumë raste shtytësit duket që janë të lidhur ngushtë me kuptimin.)

Karli: Uh-huh, ne gati kurrë nuk ndanim ndonjë gjë bashkë. Ti e ke parasysh... ishte sikur lidhja jonë nuk kishte thellësinë e mjaftueshme për të vajtur diku. E pëlqenim njëri-tjetrin, dëfrenim me njëri-tjetrin, por përtej kësaj... nuk e di...

Xhoi: E kuptoj atë që po më thua. Uh... teksa të dëgjoj vë re se shumë gjëra të ndryshme po ndodhin. Ti si e kupton? (Procesi i hapjes ndiqet nga një pyetje e hapur që kërkon mendimin e Karlit rreth situatës.)

Karli: Nga një anë dukej se lidhja ishte pak e cekët. Kur ne u martuam, nuk kishte shumë... ah... thellësi që unë kisha shpresuar për një lidhje më domethënëse.

Xhoi: Mm-hmm......ti dukesh sikur flet në termat e cektësisë përkundrejt lidhjeve domethënëse. Si të bën të ndjehesh një lidhje domethënëse? (Inkurajim ndjekur nga reflektimi i kuptimit. Kini parasysh se ndërtimi personal i Karlit për lidhjen e tij të'mëparshme përqendrohet në fjalën *i cekët* dhe kontrasti domethënës. Këto kategori të kundërta janë kuptimet domethënëse të Karlit me të cilat ai organizon një pjesë të përvojës së tij. Pyetja e hapur është ndërtuar për eksplorimin e mëtejshëm të kuptimit)

Karli: Mendoj ... ah ... kjo ishte një pyetje e mirë. Për mendimin tim, që të jesh i martuar, duhet të ketë diçka të vërtetë, një përkujdesje e vërtetë përtej parimeve ditore. Duhet të jetë diçka që të prekë drejt e në shpirt. Duhet të jesh i lidhur me partnerin në një mënyrë tepër të fuqishme.)

Xhoi: Lidhjet shpirtërore, pra aspektet më të thella janë për ty si më të rëndësishme (reflektim i kuptimit). Vini re se ky reflektim është shumë i lidhur me një perifrazë dhe Xhoi përdor fjalët kryesore të Karlit. Ndarja përqendrohet rreth temave të kuptimit. Një reflektim i kuptimit mund të përshkruhet si një tip i veçantë i perifrazimit.

*Karli:*Ke të drejtë. N.q.s unë jam i martuar me dikë, duhet të jem më shumë sesa një njeri që ndan thjesht dhomën. Për mua duhet të ketë disa arsye që unë të qëndroj i martuar dhe mendoj që me atë...ah.... këto lidhje dhe thellësi mungonin, gjithashtu se ndjenim mungesën e njëri-tjetrit aq shumë. Ne e pëlqenim njëri-tjetrin, por kur njëri nga ne ishte i ikur, sikur kishte pak rëndësi n.q.s. ishim këtu apo diku tjetër.

Xhoi: Pra në një lidhje domethënëse ekzistojnë disa ndjenja të mira edhe në rastet kur personi tjetër ka ikur. Ajo lidhje s'e kishte këtë. Nuk kishte këto vlera për ty. (Reflektim i kuptimit plus reflektim i ndjenjës.) Vini re që Jay ka shtuar fjalën *vlera* në bisedë. Në reflektimin e kuptimit ndodh që këshilluesi ose intervistuesi të shtojë fjalë si:domethënie, kuptim, sens dhe vlera. Fjalë të tilla bëjnë që biseda të zhvillohet në një mënyrë të ndryshme dhe bëjnë që klienti të interpretojë përvojën nga pikëpamja e tij. Reflektimi i kuptimit vjen nga kuadri i referimit të klientit. Një interpretim rrjedh nga kuadri i referimit të këshilluesit ose teorisë ideologjike.

*Karli:*Uh-huh

Xhoi: Ah..... mund të fantazosh si mund t'i përdorësh këto mendime, ndjenja dhe kuptime në një lidhje tjetër. (Pyetje e hapur e orientuar drejt kuptimit)

Karli: Mendoj që është e rëndësishme për mua të kem pak pavarësi, por do të më pëlqente ajo lloj pavarësie që edhe kur ne të ishim larg njëri-tjetrit, të vazhdonim të mendonim për tjetrin.

Xhoi: Um-humm

Karli: Me fjalë të tjera, nuk e dua një lidhje ku të jemi gjithmonë të qepur së bashku. Ti e di, që e kundërta e saj është kur s'e vret shumë mendjen. n.q.s jeni bashkë apo jo. Kjo s'është dhe aq intime. Mendoj që unë e dua me të vërtetë intimitetin në martesë. Fantazia ime është të kem një partner, për të cilin të kujdesem shumë dhe anasjelltas, dhe të dy mund të jetojmë jetët tona, të jemi individualë dhe përsëri të kemi atë lidhje intime me njëri tjetrin.

Xhoi: Më lër pak te përmbledh atë që po thua. Fjalët kryesore duket që janë i *pavarur*, *intimitet* dhe *përkujdesje*. Këto janë konceptet që mund të prodhojnë lidhjen martesore që ti thua, megjithëse jeni bashkë apo jo.

Koment: Ky reflektim i kuptimit bëhet gati një përmbledhje e kuptimit. Vini re që fjalët kryesore dhe ndërtimi vijnë nga klienti, në përgjigjen e një pyetje për kuptimin dhe vlerat. Një vend logjik për të lëvizur nga kjo pikë është eksplorimi i mëtejshëm i kuptimit ose më specifikisht i veprimeve në jetë, që mund të ndërmarrë klienti për të aktualizuar këto ndjenja të thella të kuptimit. Këshillimi synon të harmonizojë sjelljet me mendimet. Marrëdhënie të tilla mund të eksplorohen për të parë se sa mirë do të arrijnë ato kuptimin e rëndësishëm të klientit, ashtu si dhe për sjelljet që ilustrojnë ose nuk ilustrojnë kuptimin e veprimit. Kuptimi shpesh

vepron në nivele të thella që vendos çfarë mendojnë dhe bëjnë njerëzit. Mospërputhjet midis kuptimit dhe veprimeve mund të jenë problematike për shumë klientë. Për më gjatë, vetë kuptimet brenda botës së klientit mund të kenë konflikt.

LEXIME UDHËZUESE

Mënyra më direkte për të përcaktuar se çfarë domethënieje ka për klientin një lidhje apo situatë e caktuar, është ta pyesësh. Të qënit i aftë për të marrë në pyetje mund të zbulojë theksueshmërinë e kuptimeve të nënkuptuara. Për nxjerrjen e kuptimit për të filluar një analizë vetiake, një proces reflektiv, ka tre elementë kryesorë që duhet të paraqesim:

1. Sjelljet, mendimet dhe ndjenjat kanë nevojë të bëhen të qarta ndërmjet ndjekjes së sjelljes, vëzhgimit të klientit dhe BLS (sekuencave bazë të dëgjimit). Një kuptim i përgjithshëm i klientit është thelbësor si hap i parë.

2. Mund të bëhen pyetje në të cilat përmbajtja është e orientuar drejt kuptimit
"Çfarë *kuptimi* ka kjo për ty?"
"*Ç'vlera* theksojnë veprimet e tua?"
"*Pse* është kaq e rëndësishme (apo e parëndësishme) për ty?"
"Mund të më japësh disa shembuj *vlerash* që janë të rëndësishme për vendimet në jetën tuaj?"
Si i keni *përdorur* këto vlera në jetën tuaj?
"Cilat janë disa nga *arsyet* për atë ç'ka ndodhi?"
"Cilat nga *vlerat tuaja personale* mbështesin/apo nuk mbështesin atë sjellje/mendim/ndjenjë?"
"*Pse?*" (vetëm duke e përdorur me kujdes)

3. Kuptimi kryesor dhe fjalët me vlera të klientit reflektohen. Është e rëndësishme të përdorim fjalët ekzakte të klientit për idetë kryesore. Detyra juaj është të reflektoni kuptimin, vlerat dhe mënyrën sesi klienti kupton botën. Është sistemi unik i tij ose i saj, jo i juaji. Reflektimi i kuptimit është ndërtuar ngjashëm me perifrazimin ose reflektimin e ndjenjës (shiko shembujt e mëposhtëm).

Sapo kuptimi del i plotë, është tepër e thjeshtë të reflektosh atë. Thjesht ndrysho "Ti ndihesh...." në "Ti do të thuash..." Shembuj të tjerë përfshijnë:"Ti vlerëson" "Ti kujdesesh...""Arsyet e tua janë..."

"Qëllimet e tua janë...". Të bësh dallimin ndërmjet reflektimit të kuptimit, perifrazimit ose reflektimit të ndjenjës mund të jetë e vështirë. Zakonisht një këshillues i zoti do t'i përziejë të treja aftësitë së bashku. Në praktikë, është e dobishme të ndash përgjigjet me domethënie dhe të zhvillosh një kuptim për fuqinë e tyre në intervistë. Vini re fjalët kryesore që lidhen me kuptimin (kuptim, vlerë, arsye, qëllim, shkak) do t'ju ndihmojnë të dalloni reflektimin e kuptimit nga shprehi të tjera.

Reflektimi i kuptimit bëhët më i komplikuar, kur kuptimet ose vlerat bien në konflikt. Ashtu siç klientët mund të shprehin ndjenja mikse dhe konfuze rreth një çështjeje, ashtu dhe vlerat konfliktuese implicite apo eksplicite theksojnë pohimet e tyre. Një klient mund të ndihet i shtyrë për të zgjedhur ndërmjet besnikërisë ndaj familjes dhe asaj bashkëshortore. Theksimi i dashurisë për të dyja palët, mund të komplikohet nga një vlerë varësie e kultivuar nga familja dhe nga një ndjenjë pavarësie e përfaqësuar nga bashkëshorti. Në marrjen e një vendimi, mund të jetë më e rëndësishme për një klient të nxjerrë jashtë kuptimet e ndjera sesa faktet dhe ndjenjat e lidhura me vendimin.

Për shembull: Një i ri, është duke eksperimentuar një konflikt vlerash rreth një zgjedhjeje për pushime. Faktet mund të perifrazohen mirë dhe ndjenja për secilën zgjedhje të vihet re siç duhet, kuptimi i theksuar i zgjedhjes ende mund të jetë më i rëndësishëm. Këshilluesi mund të pyesë "Çfarë domethënie ka për ty secila zgjedhje?"Si e përdor secilën? Përgjigjja e klientit ofron një mundësi për këshilluesin të reflektojë mbrapsht kuptimin, duke çuar si rrjedhim drejt një vendimi që jo vetëm përfshin fakte dhe ndjenja, por dhe vlera e kuptim.

Interpretimi dhe reflektimi i kuptimit

Reflektimi i kuptimit mund të ngatërrohet me interpretimin, një shprehi e ndikimit ndërpersonal. Në një interpretim, këshilluesi e furnizon klientin me një strukturë reference ose kuptimi të ri. Fjalët dhe kuptimet mund të nxirren nga klienti, por ato janë mbresat e këshilluesit. Reflektimi i kuptimit fokusohet në strukturën e referencës së klientit dhe pse kuptimet dhe vlerat janë të paqarta. Ndërmjet pyetjeve dhe reflektimit, klientët kërkojnë për ide më të thella që theksojnë themet, sjelljet dhe mësojnë të interpretojnë përvojën e tyre nga struktura e referencës së tyre.

Tani që e kemi përkufizuar reflektimin e kuptimit, këto leximе udhëzuese do të fokusohen në vendin e kësaj shprehie në projekte teorike të ndryshme. Shumë këshillime dhe teori terapie përfshijnë çështje të kuptimit.

Reflektimi i kuptimit dhe logoterapia

Nqs do të identifikonim një person me kuptimin dhe procesin terapeutik, ai individ do të ishte Viktor Frankl, krijuesi i logoterapisë. Frankl (1959) ka treguar rëndësinë e një filozofie jetësore që nuk na lejon të kalojmë vuajtjet dhe të gjejmë kuptim në ekzistencën tonë. Ai argumenton se nevoja jonë e madhe njerëzore është për një qëllim dhe kuptim kryesor në jetë.

Logoterapistët kërkojnë për kuptimin që thekson sjelljet dhe veprimet. Dereflektimi dhe modifikimi i sjelljeve të theksuara janë teknika specifike që logoterapia përdor për të zbuluar kuptimin. Shumë klientë "hiperreflektojnë" (mendojnë shumë për diçka) për kuptimin negativ të ngjarjeve në jetën e tyre dhe mund të hanë shumë, të pinë tej mase, ose të bien në depresion. Në mënyrë konstante ata i atribuojnë një kuptim negativ jetës së tyre. Reflektimi direkt i kuptimit mund të shtyjë këta klientë të vazhdojnë këto mënyra negative të mendimeve dhe sjelljes. Në të kundërt, dereflektimi kërkon të ndihmojë klientët të zbulojnë "multitudën e vlerave që shtrihet përtej dobësive të tyre."(Lukas, 1980, p.30). Qëllimi është të ndihmojmë klientët të mendojnë gjëra të tjera përveç çështjeve negative dhe të gjejnë alterativa pozitive të kuptimit në të njëjtën ngjarje. Pyetjet në fillim të leximit udhëzues paraqesin hapat e para sesi të ndihmojmë klientët të dereflektojnë dhe të ndryshojnë sjelljet e tyre. Shembulli vijues i shkurtuar na e ilustron këtë nismë.

Klienti: Nuk mund të ndaloj së abuzuari fëmijën tim. Ndihem i pashpresë.
Këshilluesi: E kuptoj, kemi folur në detaje rreth kësaj. Mund të eksplorosh për disa minuta, disa nga gjërat që ti ke vlerësuar dhe pëlqyer në të kaluarën? Ose gjëra që pëlqen edhe tani?

(Klienti dhe këshilluesi eksplorojnë nëpërmjet reflektimit të ndjenjës dhe një varg pyetjesh të aktivitetcve që kanë qenë të kënaqshme. Veçanërisht, këshilluesi merr pjesë në vlerat pozitive gjatë procesit.)

Këshilluesi: (reflektim i kuptimit) Pra ajo ç'ka është më me kuptim për ty është të kesh kohë për të qenë vetvetja dhe për të qenë vetëm. Ti dukesh

që ke gjetur mundësinë për t'u ndier sa më mirë, të dalësh e të jesh midis të tjerëve n.q.s ke kohë të eksplorosh ç'ka është më e rëndësishme për ty. Le ta diskutojmë atë më tutje.

Procesi i dereflektimit vetëm sa ka filluar, por janë ndërmarrë hapa pozitivë. Çështja këtu është gjetja e diçkaje pozitive në një situatë negative. Kjo nuk i mohon aspektet negative, por kërkon të gjejë diçka pozitive tek çdo individ, prej të cilit mund të zhvillohet një nismë pozitive e problemit. Në një të ardhme, çështja e abuzimit të fëmijës mund të ndërmerret përsëri me një plan pozitiv veprimi.(Një ushtrim i modifikuar i dereflektimit mund të gjendet tek ushtrimet në fund të këtij kapitulli)

Reflektimi i kuptimit dhe terapia me në qendër personin)

Terapia me në qendër personin e Carl Rogers (Rogers,1961) shpesh karakterizohet nga mbizotërimi i perifrazimit dhe reflektimit të ndjenjës të paktën në kohët e para. Megjithatë, kuptimi luan ndoshta një pjesë akoma më të rëndësishme në të gjithë këtë mendim dhe konceptualizim. Ç'ka vijon, ilustron sesi të përdorim reflektimin e kuptimit dhe atë të ndjenjës që janë afërsisht të lidhura:

Klienti: ... Unë kam gjithë simptomat e frikës.
Këshilluesi: Frika është diçka e frikshme. Këtë do të thuash? (Vini re reflektimi i ndjenjës i ndjekur nga nxjerrja e një kuptimi)
Klienti: Mm-hm (pushim i gjatë)
Këshilluesi: A do të thuash më shumë se çfarë kupton me të? Pra ajo të jep simptomat e frikës?

Kjo mënyrë inkurajimi, të dëgjuarit e klientit dhe e kërkimit të kuptimeve më të thella, është e ngjashme me reflektimin e kuptimit i diskutuar në këtë kapitull. Në kundërshtim me këtë, reflektimi i ndjenjës ka të bëjë direkt me emocionet në vetvete. Kuptimi është një koncept më i thellë dhe lë vend për diskutim.

Reflektimi i kuptimit dhe procesi konjitiv-bihejviorist

Terapia konjitive-bihejvioriste (Beck, 1976,1991; Meichenbaum, 1977, 1991) është bërë një zonë e rëndësishme për praktikën e këshillimit. Teoricienët konjitivë-bihejvioristë flasin në thellësi për strukturat njohëse dhe dialogun e brendshëm. Ata janë të interesuar në sjellje të dukshme, por gjithashtu duan të eksplorojnë procesin e nënkuptuar (ose fjalimet e brendshme), që monitorojnë dhe udhëheqin sjellje akoma më të dukshme. Sjellja njohëse tipike drejton klientët në aktivitete specifike për të ndryshuar sekuencat e mendimeve dhe kuptimeve. Për më tej terapistët konjitivë-bihejvioristë, i shtojnë shprehi ndihmëse dhe strategji punës së tyre. Ata kërkojnë që klientët të lëvizin me shpejtësi në mënyra të reja të njohjes dhe kuptimit.

Këshilluesi: Pra arsyeja për të cilën ju luajtët kumar është të mënjanoni ndjenjat tuaja më të thella të mosbesimit në vetvete dhe mosvlerësimit. Pra dialogu yt i brendshëm dhe përsëritjet e shumta me vete duket sikur janë "Unë nuk jam gjë, jam pa vlerë"; Apo jo?
Klienti: Po, këto ide, i kam gjatë gjithë kohës në mendje. Ekzaltimi në garat me pengesa më bën që të harroj... për pak...
Këshilluesi: Qëndro me atë ndjenjë tani... Zmadho pak atë ndjenjën e mosbesimit...mendo mbi të. Çfarë të vjen në mendje?
Klienti: Babai im... ai gjithmonë thoshte se unë do të isha pa vlerë. Mendoj se ai kishte të drejtë.

Këshilluesi: Ai kishte të drejtë? Kush po e jeton jetën tënde, ju apo babai juaj? Me cilat mendime po jeton?
Klienti: Mendoj se po jetoj me atë që ai priste.
Këshilluesi: Nën ato që priste ai, do të thuash. Çfarë imazhi do ti për veten? Tani thuaj vetes, "Kjo është jeta ime... vendimi im...".

Ky është një nga shembujt e shumë teknikave që ata të cilët përdorin terapinë konjitive-bihejvioriste direkte, për të lehtësuar ndryshimin e kuptimit për klientët. Çështja është në gjetjen e strukturës së theksuar të mendimeve dhe kuptimit që motivojnë përvojën jetësore, duke i ndryshuar ato në struktura reference më pozitive. Teoricienët konjitivë-bihejvioristë jo vetëm reflektojnë kuptimin, por punojnë për të ndihmuar klientët të gjejnë kuptime pozitive dhe të dobishme në jetën e tyre.

Çështjet multikulturore dhe reflektimi i kuptimit

Nxjerrja dhe reflektimi i kuptimit mund të jetë një shprehi e rëndësishme multikulturore. Teoricieni i shquar i kuptimit është Viktor Frankl, që trashëgoi shumë nga mendimet e tij në kohën që ndodhej në një kamp gjerman përqendrimi. Frankl nuk mund të ndryshonte situatën e jetës së tij, por ai ishte i aftë të ndryshonte kuptimin që nxori prej saj. Ai nënvizoi pikat kyçe të traditës çifute, që e lehtësuan mbijetesën e tij dhe e aftësuan atë për të ndihmuar të tjerët.

Kultura, etnia, feja dhe grupet gjinore që të gjitha kanë sisteme të kuptimit që i japin individit një sens bashkëkohor dhe lidhje me të tjerët. Një kristian shpesh do të nxjerrë kuptim nga një situatë e vështirë duke nënvizuar mësimet e Jezusit. Në të njëjtën mënyrë, myslimanët, budistat dhe grupe të tjera fetare do të veprojnë në bazë të traditave të tyre. Afrikano-amerikanët mund të vizatojnë për fuqitë e Malcom X, Martin Luther King, ose për mbështetjen që ata marrin nga kishat e zezakëve kur kanë të bëjnë me situata të vështira. Gratë që janë më të fokusuara në marrëdhënie mund të nxjerrin kuptim nga lidhjet, ndërsa burrat fokusohen më shumë në çështjet e autonomisë personale.

Për qëllime praktike, përdorimi i reflektimit të kuptimit në intervistën tuaj, sjell ndërmend konceptin e fokusit në kapitullin që vijon. Detyra juaj nuk është vetëm fokusimi në individin, por dhe sesi ata dhe familjet e tyre nxjerrin kuptimin. Duke qenë të qartë se grupe dhe individë të ndryshëm nxjerrin kuptime të ndryshme nga ngjarje të njëjta, ju do të keni një fillim të rëndësishëm në terapinë dhe këshillimin multikulturor.

PËRMBLEDHJE

Nxjerrja dhe reflektimi i kuptimit është një shprehi komplekse që kërkon nga ju hyrjen në botën e klientit. Një eksplorim i plotë i kuptimit të jetës kërkon një klient që ka dëshirë të flasë. Shprehja komplekse shpesh është e ndërthurur me stilin formal-operacional të intervistimit drejtuar klientit. Sidoqoftë, që të gjithë ne jemi të lidhur me procesin e kuptimit dhe përpjekjen për t'i dhënë kuptim një bote konfuze. Me klientë që janë në fazat paraoperacionale dhe konkrete operacionale ju akoma mund të kuptoni që nevoja dhe pasqyrimi i kuptimit janë të dobishme. Por këta klientë nuk do të jenë në gjendje të gjejnë shembuj në mendjet e tyre ose të jenë aq të vetëkontrolluar dhe reflektivë, si ata që kanë një nivel më të ndërlikuar mendimi. Ju mund të zbuloni që trajtimi më direkt i kuptimit i terapistëve konjitivë-bihejvioristë është më i nevojshëm në këtë grup.

Kuptimet janë konstrukte të organizuara që përbëjnë bërthamën e qenies sonë. Ju do të vëreni që ushtrimet në pasqyrimet e kuptimit nëse plotësohen thellësisht

Kutia 10-1 Çfarë mund të përfitoni gjatë këshillimit të klientëve me SIDA?

Nga Weijung Zhang

Një miku im është marrë me këshillimin e personave të sëmurë me sida prej vitesh. Kur unë e pyeta "çfarë kuptimi ka kjo për ty", ai filloi të mërmërijë. Do të thotë të trishtohesh lehtësisht; gjatë gjithë kohës të jesh i rrethuar nga njerëz që vdesin; të jetosh me frikën se mos infektohesh çdo moment; të kënaqesh me vështirësi nga puna jote, derisa ata të kenë arritur të zotërojnë diçka nga puna jote dhe pastaj pa paralajmërim të vdesin. Çfarë paraqitje të ftohtë që bëri. S'është e çuditshme pse shumë këshillues nuk dëshirojnë të punojnë me klientë të sëmurë me sida.
Unë nuk prisja ndonjë njeri të ofronte ndonjë perspektivë tërësisht të ndryshme, derisa u ndesha me një artikull të qartë nga Craig Kain (1992) autor i veprës "Pa imunitet";Një udhërrëfyes i këshilluesve të sida-s. Ai i përmbahej idesë që një person kishte çfarë të fitonte duke punuar me sida-n. Unë u çudita nga domethënia e saj. A mundet diçka kaq fatkeqe dhe e pashpresë sa sida të ketë kuptim? Ka tre gjëra që mund t'i mësoni duke bërë këtë punë:
puna me njerëz, të cilët nuk kanë zgjedhje tjetër veçse të jetojnë me të tashmen, mund të ndryshojë perspektivën tonë. Kjo do të na ndihmojë ne, të gjejmë një kuptim më të thellë për jetën dhe të mësojmë ta vështrojmë botën në mënyrë të shkëlqyer, sikur e sotmja të ishte dita e fundit e jetës.
kontaktet e drejtpërdrejta me klientë të cilët përballen me dhimbje dhe vuajtje të paimagjinueshme, por të cilët akoma mundohen të jetojnë plotësisht, na ndihmon të kuptojmë forcën e madhe të shpirtit njerëzor. Kjo kurajë përballë vështirësive mund të jetë me të vërtetë ngjitëse.
duke punuar me njerëzit e sëmurë me sida, bëhemi të aftë të dëshmojmë dashurinë pa kushte dhe na ndihmon të kemi një zemër të madhe, të jemi më të dashur dhe më të kujdesshëm.
Gjithnjë më ka pëlqyer të punoj me njerëzit e sëmurë me sida, për faktin se nuk të kërkohet shumë në rolin e këshilluesit. Tani unë e kuptoj që ajo është edhe jashtëzakonisht tërheqëse. Sidoqoftë kjo tërheqje nuk duhet të jetë kurrë motivi ynë kryesor kur punojmë me Sida-n. Çshtë padyshim shpërblyese të shohësh dritën, kur ke të bësh me errësirë të shoqëruar me sida-n, dhe këtë do doja ta ndaja me miqtë e mi të mirë.

Komente të Allen Ivory:Jo vetëm që i bëjmë klientët të gjejnë një kuptim, por edhe ne këshilluesit dhe ndihmësit bëjmë të njëjtën gjë. N.q.s. ne do të nxjerrim kuptime dhe interpretime negative nga përvojat e jetës, në mënyrë të pashmangshme do t'ua transmetojmë hidhërimin dhe mërzinë të tjerëve. Gjithashtu ka edhe disa që dëshirojnë të evitojnë përballjen me zhgënjimin dhe dhimbjen, mbrojnë klientët e tyre nga çështje të vështira; ata i mohojnë klientëve pjesë të rëndësishme të jetës.
Ku e gjeni ju kuptimin kur përballeni me përvoja të vështira jetësore? N.q.s. do t'i evitoni situatat e vështira dhe siguroni klientët duke i inkurajuar ata vetëm drejt pozitives, juve mund të keni nevojë për mbikëqyrje në përballjen e së vërtetës. Nëse merreni vetëm me negativen, përsëri mund t'ju nevojitet asistencë, që të jeni më optimistë. Këshillimi në fund të fundit është një proces pohues si për ne dhe për klientët tanë.

do të rezultojnë më të kuptueshme për klientin tuaj, sesa është e mundur me shprehi të tjera. Ushtrimet në këtë kapitull janë të tilla që t'ju ndihmojnë juve drejt këtij qëllimi.

Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim

Konceptet e këtij kapitulli ndërtohen mbi punën e mëparshme. n.q.s. jeni ndjekës të mirë të klientit, vëzhgues të shprehive të klientit, përdorni pyetjet me efektivitet

Kutia 10-2. Pikat kryesore

Përse?

Kuptimi organizon përvoja jetësore dhe shpesh shërben si një metaforë nga e cila klientët nxjerrin fjalë, fjali dhe sjellje. Klientët që përballen me vendime jetësore të vështira, i bëjnë ato bazuar në kuptimin, vlerat dhe arsyet sesa në fakte objektive apo ndjenja. Sidoqoftë këto kuptime dhe vlera janë shpesh të paqarta për klientin.

Çfarë?

Kuptimet mund të identifikohen duke vëzhguar fjalët dhe konstruktet e klientëve, vlerat dhe qëndrimet e tyre ndaj njerëzve dhe çështjeve të rëndësishme.
Duke qenë se shpesh kuptimi është i nënkuptueshëm është e nevojshme të bëhen pyetje që ndihmojnë klientin të eksplorojë dhe të sqarojë kuptimin. Për shembull:
"çfarë do të thotë kjo për ju?"
"çfarë kuptimi i jepni asaj?"
"çfarë vlere kanë veprimet e tua?"
"Pse është kaq e rëndësishme për ju?"
"Pse?" (veçmas përdoret me kujdes).
"Për çfarë qëllimi e bëre këtë?"

Si?

Kuptimet pasqyrohen nëpërmjet procesit të mëposhtëm:
1. fillon me një fjali qendrore "Ju doni të thoni..." "Do të thotë kjo për ju... ", "Duket sikur ju vlerësoni...", ose një nga arsyet/qëllimet e nënkuptuara të veprimeve tuaja është...".
2. përdor fjalët e vetë klientit të cilat përshkruajnë aspektet më kryesore të kuptimit (domethënies). Kjo ju ndihmon të siguroheni që jeni brenda kornizave referuese të klientit sesa të përdorni interpretimin tuaj.
3. shtoni një perifrazim të pohimeve më të gjata të klientit që kap esencën e asaj çka është thënë, por përsëri operon se pari nga korniza referuese e klientit.
4. mbyllja me një kontroll si "A është afër" ose "Po të kuptoj drejt?", mund të ndihmojë.
Kuptimet mund të jenë më komplekse në situata ku mund të ketë përplasje të dy vlerave apo kuptimeve. Përdorimi i pyetjeve, paraqitja e ndjenjave, e kështu me radhë mund t'i ndihmojnë klientët të ndajnë ndërmjet kuptimit dhe konfliktit të vlerave.

Me kë?

Reflektimet e kuptimit janë përgjithësisht për klientët më verbalë dhe mund t'i gjejmë më shumë në këshillim dhe terapi, sesa në intervista të përgjithshme. Tek klientët e shqetësuar mund të ekzistojë tentativa e reflektimit të kuptimeve negative.
Detyra e këshilluesit me të tillë klientë, është t'i ndihmojë ata të gjejnë kuptime pozitive. Kjo mund të arrihet nëpërmjet pyetjeve mbi situatat që i takojnë të kaluarës së klientëve, në të cilat ekzistonin ndjenja pozitive dhe të kërkosh atje për kuptime që mund të jenë kontradiktore me pikëpamjet negative. Mund të mos ketë menjëherë domethënie pozitive të dukshme, veçanërisht në një viktimë me trauma. (Por vetë fakti i *mbijetesës* është një domethënie pozitive). Një reflektim (pasqyrim) i kuptimit në kohën e duhur mund të ndihmojë shumë klientë të përballen me vështirësi ekstreme. Kjo mund të ndihmojë sqarimin e ndryshimeve kulturore dhe personale, n.q.s. klienti dëshiron t'i ndajë ato.

Dhe?

Reflektimi i kuptimit (domethënies), është një shprehi bazë në logoterapi, dhe në terapinë me në qendër personin. Eshtë një alternativë e cila mund të jetë e nevojshme në këshillimin konjitiv-bihejvioral. Kjo shprehi mund të përdoret për terapi të tjera në të njëjtën mënyrë.

dhe përdorni efektivisht shprehinë e inkurajimit, perifrazimit dhe reflektimit të ndjenjës, jeni i përgatitur më së miri për ushtrimet e mëposhtme.

Praktikë individuale.

Ushtrimi 1: Identifikimi i shprehive.
Lexo pohimin e mëposhtëm të klientit. Cila nga përgjigjet e mëposhtme të këshilluesit është perifrazim (P), reflektim i ndjenjave (RN) (reflection of feelings - RF) apo reflektim i kuptimit (PK), (reflection of meaning-RM)?

"Unë ndihem shumë keq dhe e vetmuar. Mendoja se Beni ishte i vetmi për mua... pas ndarjes unë kam dalë me shumë njerëz, por asgjë e veçantë. Dukej sikur Beni kujdesej për mua dhe m'i thjeshtëzonte gjërat. Para kësaj unë kënaqesha veçanërisht me Tonin, por si përfundim ajo ishte vetëm një budallallëk dhe seks i shkëputur. Dukej sikur Beni ishte ai, ne ishim kaq afër.

R.N "Ti vërtet po vuan, ndihesh keq tani"
R.K "Që nga divorci ke dalë me shumë njerëz, por Beni të siguronte atë që dëshiroje"
R.K "Duket sikur qetësia, përkujdesja, afërsia kishin vërtet, rëndësi për ty"
R N "Ti ndjeheshe vërtet afër me Benin, ndërsa tashmë je e mërzitur dhe e vetmuar"
P "Qetësia, përkujdesja dhe dikush special kanë rëndësi për ty. Këtë për ty e përfaqësonte Beni. Ndërsa Toni ishte vërtet argëtues, por përfundonte me ndjenja të shkëputura, të veçanta. Apo jo?

Listimi i fjalëve teke inkurajojnë qëndrimin e të njëjtit klient në hapësirat e mëposhtme. Ju do të zbuloni që përdorimi i fjalëve teke inkurajuese ndoshta më shumë se çdo shprehi tjetër, e drejton klientin tuaj të flasë më thellë mbi kuptime të njëjta duke i vënë theksin sjelljes dhe mendimit. Një rregull përgjithësisht i mirë është gjetja e fjalëve çelës, përsëritja e tyre dhe *si përfundim*, reflektimi i kuptimit.

______________________ ______________________
______________________ ______________________
______________________ ______________________
______________________ ______________________

Ushtrimi 2. Identifikimi i çështjeve me kuptim të klientit
Fjalët afektive që paraprijnë pohimin e klientit përfshijnë "*mërzitje*", dhe "*vetmi*". Disa fjalë dhe fraza të shkurtra në pohimin e klientit që mund të gjenden nën sipërfaqe, përmbajnë elemente që sugjerojnë më shumë informacion. Më poshtë ka disa fjalë çelës që ju mund t'i listoni si inkurajuese të mundshme:*i vetmi për mua, kujdeset për mua, më lehtëson, kënaqem, budallallepsem, seks i shkëputur* dhe *dukemi afër*. Fjalët që shprehin ndjenjat paraqesin emocionet e klientit mbi gjendjen aktuale, fjalët e tjera paraqesin kuptimet që ajo përdor për të paraqitur botën. Specifikisht klientja na ka paraqitur një hartë sesi ajo e ndërton botën e marrëdhënieve të saj me meshkujt.

Për të identifikuar kuptime të rëndësishme për veten, bisedoni me klientin ose dikë që të hiqet si i tillë, duke vëzhguar fjalët çelës të saj/tij, -veçanërisht ato që priren për t'u përsëritur në situata të ndryshme. Përdorini këto fjalë çelës si baza e inkurajimit, perifrazimit dhe pyetjes për të nxjerrë kuptimin. Nuk është nevoja të thuhet. Kjo duhet bërë me ndjeshmëri të madhe ndaj klientit dhe dëshirave të tij ose të saj. Rregjistroni rezultatet e përvojës suaj me këtë ushtrim të rëndësishëm.

Ju do të donit të regjistronit modele të kuptimit duke dashur të paraqisni atë si themelor dhe kjo mund të motivojë shumë më tepër sjellje, mendime ose ndjenja.

____
____
____
____
____
____
____
____

Ushtrimi 3. Pyetje për të qartësuar kuptimin
Imagjinoni një klient që ju vjen dhe ju flet për një çështje të rëndësishme të jetës së tij ose të saj(psh, ndarje, vdekje, pension, një vajze shtatzënë). Reshto 5 pyetje që mund të jenë të nevojshme për të nxjerrë kuptimin e ngjarjes:

1. Çfarë kuptimi ka shtatzonia për ty ?
2. Pse è e rendesishme shtatzonia per ty?
3. Ç'vlera ka shtatzia per ty.
4. Vlerat tuaja personale e mbeshtetesin shtat.
5. Pse e mbeshtetesin

Ushtrimi 4. Vëzhgimi
Përdorni fletën e feedback për të vëzhguar çështje me kuptim, ashtu siç paraqiten në një pjesë apo interviste reale. Një alternativë tjetër është të shikosh një shfaqje televizive dhe të mbledhësh vëzhgimet e tua në fletën e feedback.

Ushtrimi 5. Praktikimi i aftësive në një mjedis tjetër
Gjatë bisedave me miqtë ose gjatë intervistave tuaja, praktikoni të nxirrni (paraqisni) kuptimin nëpërmjet një kombinimi pyetjesh dhe fjalë teke inkurajuese dhe pastaj pasqyroni kuptimin përsëri. Ju shpesh do të zbuloni që fjalët teke inkurajuese i çojnë njerëzit të flasin mbi çështje kuptimplota. Regjistroni vëzhgimin tuaj mbi vlerën e kësaj praktike. Çfarë gjëje qëndron jashtë përvojës suaj?

____
____
____
____
____
____
____
____

Praktika sistematike në grup
Këtu sugjerohen dy ushtrime në grup. I pari fokusohet në nxjerrjen dhe reflektimit të kuptimit, i dyti në procesin e dereflektimit, siç mund të përdoret në logoterapi.

Ushtrimi 1. Praktikimi sistematikisht në grup për nxjerrjen dhe reflektimin (pasqyrimin) e kuptimit.

Hapi i 1. Ndarja në grupe pune.

Hapi i 2. Përzgjedhja e një përgjegjësi për grupin

Hapi i 3. Caktimi i roleve për sesionin praktik

- Klienti
- Intervistuesi
- Vëzhguesi 1, i cili vëzhgon fjalët përshkruese të klientit dhe fjalët çelës që përsëriten.
- Vëzhguesi 2, i cili vëzhgon sjelljen e intervistuesit.

Hapi 4. *Planifikimi.* Për t'u praktikuar në këtë aftësi do të ishte më e lehtë nëse intervista nis me klientin që përmbush një nga modelet e fjalisë më poshtë. Pastaj intervista do të vazhdojë me zbulimin e sjelljeve, vlerave dhe kuptimeve ndaj klientit duke theksuar fjalinë.

"Mendimet e mia mbi divorcin janë..."
"Mendimet e mia mbi vdekjen janë..."
"Mendimet e mia për të lëvizur nga ky ambient në një tjetër janë..."
"Ngjarja më e rëndësishme e jetës sime ishte...".

Disa çështje të rëndësishme janë "Shoku im i ngushtë", "Dikush që më mërziti ose më (lumturoi), "Një vend ku unë ndihem rehat dhe i lumtur". Përsëri një vendim konfliktual ose një konflikt me një person tjetër mund të jetë një çështje e mirë.

Përcaktoni qëllimet për pjesën e praktikës. Qëllimi i intervistuesit është të nxjerrë kuptimin nga modeli dhe të ndihmojë klientin të gjejë vlera dhe kuptime të rëndësishme. Intervistuesi duhet të kërkojë fjalët çelës në përgjigjet e klientit dhe të përdorë po këto fjalë çelës, në pyetjen, inkurajimin dhe reflektimin. Një fjali e nevojshme nga mikroaftësitë për të nxjerrë kuptimin nga fjalia model është (1) pyetje e hapur "A mund të më thuash më tepër mbi këtë?"; (2) inkurajon dhe perifrazon duke fokusuar mbi fjalët çelës për të ndihmuar klientin që të vazhdojë; (3) pasqyrimi i ndjenjave për të siguruar klientin që juve jeni pranë ndjenjave të tij; (4) pyetje që kanë të bëjnë veçanërisht me kuptimin (kutia 10-2); dhe (5) duke pasqyruar kuptimin e ngjarjes tek klienti, duke përdorur kornizën e specifikuar në këtë kapitull. Eshtë e pranueshme të kesh pyetje çelës dhe këtë sekuencë të gatshme, në mënyrë që t'i referohesh gjatë pjesës praktike.

Ekzaminoni kompetencat bazë dhe aktive në pjesën e kontrollit vetjak dhe atë pasrendës dhe planifikoni intervistën tuaj për të arritur qëllime specifike.
Vëzhguesit duhet të studiojnë fletën me kujdes

Hapi 5; *Drejtoni një seksion praktik 5 minuta duke përdorur shprehinë.*

Hapi 6; *Rishiko pjesën praktike dhe siguro feedback për 10 minuta.*

Format e feedback-ut janë të nevojshme. Shpesh është tunduese vetëm të flasësh, por ju mund të harroni t'i jepni intervistuesit feedback-un ndihmës dhe të nevojshëm. Jepini kohë vetes të kompletoni format përpara bisedës mbi sesionin. Si gjithmonë tregoni kujdes të veçantë për nivelin më të lartë të arritur nga i intervistuari.

Hapi 7; *Ndërroni rolet.* Koha të jetë e njëjtë.

Disa kujtesa të përgjithshme. Kjo shprehi mund të përdoret nga një shumëllojshmëri perspektivash teorike. Mund të jetë e nevojshme të shohësh nëse një teori e hapur ose e fshehur mund të vëzhgohet në sjelljet e të intervistuarit.

Ushtrimi 2. Praktika sistematike në grupe gjatë dereflektimit dhe ndryshimit të qëndrimit.

Ndiq të njëjtët hapa si në ushtrimin 1. Qëllimi i këtij ushtrimi është që t'ju njohë me rëndësinë e gjetjes së dimensioneve pozitive dhe kuptimit në situata negative. Qëllimi kryesor këtu është parandalimi dhe balancimi i kujdesit të tepruar që i jepet negatives në përvojat jetësore, duke i ndihmuar njerëzit të gjejnë dimensione pozitive dhe forcë në situata të vështira dhe problematike.

Detyra e klientit është të flasë rreth një përvoje negative në jetën e tij.
Për shembull:

Një sëmundje
Një vdekje
Humbja e punës ose pamundësia për të gjetur punë
Një aksident
Një divorc ose një tjetër humbje domethënëse
Tradhtia nga një shok

Detyra e parë e intervistuesit është të nxjerrë jashtë përvojën negative të personit nëpërmjet zbulimit dhe pasqyrimit të kuptimit (si në ushtrimin 1). Pastaj, sidoqoftë intervistuesi duhet të nxjerrë një dimension pozitiv nga përvoja me anë të pyetjeve; për shembull, pyetje për të diskutuar një sëmundje mund të jenë: "Mund të flisni mbi një përvojë pozitive ose diçka që keni mësuar në spital?", "Çfarë situatash vlerëson më shumë si pasojë e kësaj përvoje?", "Çfarë vlerëson më shumë si përfundim?". Këto pohime pozitive vlerash mund të reflektohen mbrapsht për të kontrolluar saktësinë e intervistuesit.

Si hap final, intervistuesi mund të përmbledhë përvojën negative dhe pohimet pozitive dhe së bashku tia kalojë klientit nëpërmjet një përmbledhjeje. (Për shembull "Duket që të qënurit sëmurë dhe pranë vdekjes ishte frika jote më e madhe, por në të njëjtën kohë t'i po i vlerëson marrëdhëniet e tua me fëmijët dhe familjen akoma më shumë tani. A ka kjo kuptim për ty?"). Në këtë mënyrë elementët pozitivë dhe negativë në këtë situatë mund të bashkohen në një sintezë të re. Disa klientë e gjejnë këtë praktikë të nevojshme në ristrukturimin e këndvështrimit të tyre dhe procesi i hiperreflektimit të tyre në anën negative balancohet nga dimensioni pozitiv. Kjo shpesh mund të çoje në veprime dhe sjellje të reja.

Përmblidh këtu gjetjet e tua mbi konceptet e dereflektimit (ose përdor fletën e *feedback*).

____
____
____
____
____
____
____
____
____
____
____

Ka një mënyrë tjetër alternative për të trajtuar këtë ushtrim. Në shumë raste do të keni klientë të cilët refuzojnë të shohin anën negative në një situatë. Ata mund të mohojnë realitetin e asaj që i ka ndodhur. Kjo është veçanërisht e vërtetë tek viktimat e abuzimit në fëmijëri, gjatë martesës, përdhunimeve ose ata që janë

marrë peng. Për të ruajtur shëndetin; këtyre individëve i është dashur të gjejnë vetëm *gjëra* pozitive në universin e tyre: ata refuzojnë negativen. Të nxjerrësh domethënien negative në këto ngjarje mund të jetë terapeutike. Sidoqoftë ju duhet të jeni të ndërgjegjshëm për rrezikun në përdorimin e dereflektimit e ndryshimit të sjelljes dhe të vazhdoni me kujdes, duke u drejtuar dhe mbështetur nga stafi dhe drejtuesit tuaj. Mos e pasqyroni dereflektimin negativ që u diskutua këtu, derisa të keni njohuri të mjaftueshme dhe përvojë në këtë fushë edhe me klientin tuaj.

Reflektimi i kuptimit fleta e feedback-ut

_______________ (data)

_______________ (emri i intervistuesit) _______________ (emri i personit që plotëson formularin)

Udhëzime: Vëzhguesi i mbush pjesën e parë të këtij formulari, duke i dhënë rëndësi të veçantë fjalëve përshkruese, të cilat klienti i lidh me kuptimin dhe fjalëve çelës të përsëritura. Në pjesën e dytë vëzhguesi ii vëren përdorimin nga i intervistuari të shprehisë së reflektimit të kuptimit, duke i kushtuar vëmendje të veçantë pyetjeve të cilat duken të zbulojnë kuptimin e çështjeve.

Pjesa e parë: Vëzhgimi i klientit.

Fjalë çelës/fraza:

____

Cilat janë çështjet kryesore në intervistë?

Pjesa e dytë: Vëzhgimi i intervistuesit

Rëndisni pyetjet dhe reflektimet e kuptimit të përdorura nga intervistuesi, duke vazhduar në një fletë të veçantë ashtu siç është e nevojshme.

1. _______________
2. _______________
3. _______________
4. _______________
5. _______________
6. _______________

Koment mbi efekshmërinë e shprehisë së reflektimit të kuptimit.

Vetëvlerësimi dhe *Follow-up*

1. Çfarë kuptimi ka ky kapitull për ju?
Cilat ide dhe mendime mbizotërojnë sipas jush?

____

2. Fjalë dhe fraza të cilave u është dhënë më shumë rëndësi gjatë këtij kapitulli.
A jeni në gjendje të përshtasni stilin tuaj të intervistuesit me fjalët çelës dhe frazat e klientit? A mund të tregoni se cilat janë fjalët tuaja e cilat të klientit? Ndërkohë që intervista zhvillohet, kush adopton gradualisht fjalët kryesore të tjetrit, ju apo klienti?

____

3. Mjeshtëria për të nxjerrë dhe reflektuar shprehitë e kuptimit
Çfarë kompetencash specifike keni perfeksionuar në këtë ambient? Pasqyroni në hapësirën e siguruar, me transkiptime, ose me audio ose video regjistrues.

Identifikimi. Ju do të jeni në gjendje të diferenconi këtë shprehi nga shprehitë e ngjashme të perifrazimeve dhe reflektimit të ndjenjave. Ju do të jeni në gjendje të identifikoni sekuenca pyetjesh të cilat e lehtësojnë klientin kur diskuton për kuptimin. Ju do të jeni në gjendje të identifikoni fjalët e klientit që tregojnë çështje me kuptim.

- ❑ Aftësia për të identifikuar dhe klasifikuar shprehitë

____

- ❑ Aftësia për të identifikuar dhe formuluar pyetje të cilat zbulojnë kuptimin nga klientët

____

- ❑ Aftësia për të vënë re dhe për të memorizuar fjalët çelës të klientit, tregues të kuptimit.

____

Mjeshtëritë bazë. Ju do të jeni të aftë të demostroni shprehitë e të nxjerrit në pah dhe të reflektimit të kuptimit në një intervistë. Ju do të jeni në gjendje të demostroni një shprehi elementare në dereflektim.

- ❑ Aftësia për të nxjerrë në pah dhe për të reflektuar kuptimin në një intervistë të improvizuar.

Mjeshtëritë vepruese. Ju do të jeni në gjendje të përdorni sekuenca të shprehive pyetëse dhe inkurajuese për të nxjerrë në pah çështjet e nënkuptuara dhe pastaj të reflektoni kuptimin me përpikmëri. Ju do të jeni në gjendje të përdorni fjalët çelës të klientit dhe strukturat për të përcaktuar kuptimin sesa ta ripunoni me fjalët tuaja (interpretimi). Ju nuk do të interpretoni, por më tepër do të lehtësoni deri diku interpretimin e përvojave të klientit.

❑ A jeni në gjendje të përdorni shprehi pyetëse dhe inkurajuese për të nxjerrë në pah kuptimin e çështjeve?
❑ Kur ju reflektoni kuptimin, a jeni në gjendje të përdorni fjalët çelës të klientit dhe strukturat më shumë sesa tuajat?
❑ A jeni në gjendje të reflektoni kuptimin në atë mënyrë që klienti të fillojë të eksplorojë kuptimin dhe vlerën e çështjeve më në thellësi?
❑ Duke e konsideruar të nevojshme në intervistë, a jeni në gjendje të ndryshoni fokusin e bisedës nga kuptimi tek ndjenjat (nëpërmjet pasqyrimit të ndjenjave apo pyetjeve të orientuara drejt ndjenjave) apo tek përmbajtja (nëpërmjet perifrazimit apo pyetjeve të orientuara drejt përmbajtjes)?
❑ Kur një person po hiperreflekton në një kuptim negativ mbi një ngjarje apo person, a jeni në gjendje të gjeni diçka pozitive në atë person apo ngjarje dhe ta bëni personin të dereflektojë duke e fokusuar tek pozitivja?

Mjeshtëritë mësimdhënëse. Ju do të jeni në gjendje të mësoni nxjerrjen në pah dhe reflektimin e kuptimit tek të tjerët. Në përgjithësi, kjo shprehi është e përshtatshme vetëm për të trajnuar këshillues dhe terapistë të përparuar. Sidoqoftë, diskutimi i kuptimit të çështjeve me klientët dhe ndihma që ata të kuptojnë në mënyrë njohëse dallimin midis sjelljes, mendimeve, ndjenjave dhe nënvizuar kuptimin mund të jetë e nevojshme. Kjo mund të jetë pjesë e një programi më të gjerë trajtimi për klientin në të cilin ju gradualisht ndihmoni klientin të kuptojë atë çfarë shtrihet nën jetën e tij/saj. Në këtë mënyrë klientët mund të mësojnë sesi të interpretojnë përvojat e tyre, në fakt, të mësojnë sesi të pasqyrojnë dhe të ekzaminojnë kuptimet në vetvete.

4. Çfarë vendi i jepni kësaj shprehie në repertorin tuaj të shprehive ndihmëse?
Është kjo një shprehi që do të doni ta përdorni? Në çfarë mënyre?

____
____
____
____
____

Ami

Kapitulli 11

Shprehitë dhe strategjitë influencuese: Ndërmarrja e veprimeve në të mirë të klientit

Si mund të ndihmojnë shprehitë influencuese ju dhe klientin tuaj?

Në këtë kapitull janë përmbledhur nëntë shprehi dhe fusha strategjike të influencës (ndikimit) ndërpersonale. Këtu jepet një përcaktim i çdo fushe, së bashku me funksionin e tij kryesor në intervistë.

Shprehia dhe përcaktimi	***Funksioni kryesor***
Vlerësimi i drejtimit zhvillimor. Ilustron sesi klienti i jep kuptim eksperiencës së jetës së tij nga katër perspektiva njohëse dhe emocionale.	Ju ndihmon të kuptoni mënyrën sesi klienti mendon rreth gjërave; ju aftëson të përshtasni gjuhën tuaj (mënyrën e të shprehurit) me emocionet e klientit dhe zakonet e të menduarit.
Shprehitë e pyetëse zhvillimore. Pyetje specifike të drejtuara për të ndihmuar klientët për të diskutuar çështjet e tyre nga katër drejtime njohëse/emocionale.	Asiston klientin në eksplorimin dhe në të mësuarit e mënyrave të reja të të menduarit rreth vetvetes dhe eksperiencave të tyre.
Direktiva. I tregon qartë klientit çfarë veprimesh dëshiron intervistuesi të ndërmarrë klienti.	Ndihmon klientin në kuptimin e një detyre dhe në vazhdueshmërinë e veprimit.
Pasoja logjike. Paraqet rezultatet e mundshme të veprimeve të klientit, pozitive apo negative qofshin ato.	I bën klientët të vetëdijshëm për impaktin e veprimeve të tyre dhe lehtëson zgjedhjet e tyre për të ardhmen.
Vetëhapja e klientit. Ndarja e mendimeve dhe ndjenjave tuaja të brendshme me klientin.	Lehtëson hapjen e klientit dhe jep modele të vlefshme për ndryshimin e sjelljeve.
Feedback-u. Jep të dhëna të sakta sesi këshilluesi apo të tjerët e shikojnë klientin.	Lehtëson vetë-eksplorimin dhe vetë-ekzaminimin duke përdorur të dhëna për mënyrën se si të tjerët shikojnë klientin.
Interpretimi/Rimodelimi. I jep klientit një model alternativ të referencave nga të cilat të shohë situatat jetësore.	Lehtëson shprehinë e klientit për të përpunuar situatat e jetës dhe ti shohë ato nga perspektiva alternative.
Përmbledhje influencuese. I jep klientit një përmbledhje të shkurtër të asaj çfarë intervistuesi ka thënë ose menduar gjatë një sesioni.	Aftëson klientin për të lidhur, kujtuar dhe kuptuar gjendjet influencuese të intervistuesit.
Informacion/Këshillë/Udhëzim/Opinion/Sugjerim. Paraqet informacion dhe ide të intervistuesit tek klienti.	Sjell këndvështrime të reja dhe informacion në vëmendje të klientit.

Hyrje

Dimensioni më i rëndësishëm i një këshillimi dhe intervistimi efektiv përfshin dëgjimin e klientëve, të parit të gjërave nga këndvështrimi i klientëve, dhe të të ndjerit sipas përjetimit të tyre. Shprehitë intervistuese të diskutuara deri tani, në qoftë se përdoren efektivisht, mund të jenë gjithçka që duhet, për të sjellë rritje

zhvillimore dhe ndryshim, duke qenë se shprehitë e të kuptuarit janë baza për të gjitha intervistimet në këtë kulturë.

Megjithatë, ***dëgjimi*** dhe ***ndjekja (të qënurit aty me klientin)*** nuk janë gjithmonë të mjaftueshme. Klientët nuk janë gjithmonë të gatshëm nga pikëpamja zhvillimore për një intervistë të bazuar vetëm mbi dëgjimin. Ky kapitull përmbledh shprehitë influencuese (ndikuese) dhe vendin që ato zënë në intervistë. Funksioni i këtij libri nuk është t'i trajtojë ato në detaje:kjo do të kërkonte një libër më vete. Në rast se ju jeni kompetentë në shprehitë dëgjimore të trajtuara në kapitujt e mëparshëm, ndoshta është e mundur të shtohen disa nga shprehitë dëgjimore në praktikat tuaja intervistuese.

Këshillimi dhe intervistimi mund të përshkruhen si një proces i influencës ndërpersonale. Edhe nëse ju përdorni shprehi elementare të ndjekjes së klientit, pyetje ose direktiva që i tregojnë klientit çfarë të bëjë, ju gjithmonë do të ndikoni tek klienti. Shprehitë e mëparshme të dëgjimit ndikojnë klientët indirekt nëpërmjet modeleve sistematike, por shpesh të pandërgjegjshme dhe shprehive të tjera. Duke u bërë më i aftë në dëgjim, ju mund të ndërgjegjësoheni për influencën e këtyre shprehive. *Por duke përdorur shprehitë influencuese, ju do të përpiqeni të ndikoni mbi klientin direkt dhe me vetëdije.*

Duke njohur influencën tonë mbi klientët, sigurisht, me të mbarten edhe çështjet etike dhe me vlerë.

Mjetet e intervistës mund të përdoren në një mënyrë manipuluese. Pozicioni i intervistimit të qëllimshëm është që të gjitha shprehitë këshillimore, qofshin ato ndjekëse ose dëgjimore në natyrë, duhet të fokusohen në nevojat dhe dëshirat e klientit. Praktikat etike kërkojnë respekt për klientin dhe një vetëdije për marrëdhëniet e fuqishme e të pandara në intervistë. Intervistuesit dhe këshilluesit, sipas pozicionit të tyre, kanë pushtet mbi klientët e tyre dhe ata kanë nevojë ta përdorin këtë pushtet me përgjegjësi në të mirë të klientit dhe jo për veten e tyre.

E ngjashme me të nënta shprehitë influencuese të paraqitura këtu, është një shkallë përballjeje dhe stimulimi drejt zhvillimit të mendimeve dhe veprimeve të reja. Nëpërmjet përdorimit të interpretimit, një direktive apo përgjigjeje, klienti juaj do të konfrontohet me një këndvështrim alternativ. Kjo pikëpamje e re mund të qartësojë mungesën e konsekuencës së klientit (palidhshmërinë) dhe të lehtësojë zgjidhjen e mospërputhjeve. Për këtë, ju mund të kërkoni të përdorni, shkallën e ndikimit të përballjes (CIS-Confrontation Impact Scale) me qëllimin për të analizuar mënyrën në të cilën shprehitë tuaja influencuese apo strategjitë merren nga klienti juaj.

Strategjitë e influencës ndërpersonale

Shrehitë influencuese si direktivat, interpretimi dhe *feedback*-u zakonisht jepen më mirë në kontekstin e dëgjimit aktiv ndaj klientit, duke qenë konkret dhe i qartë në të folur, dhe nëpërmjet vëzhgimit dhe kontrollimit së bashku me klientin tuaj, *të ndikimit të ndërhyrjes tuaj*. Ju duhet të siguroni një kontekst ose një terren më të gjerë kur përdorni shprehitë influencuese; ju duhet të përdorni *strategjinë*. Konteksti strategjik përmbushet (plotësohet) nga dëgjimi efektiv dhe vetëdija e zhvillimit. Ju do të zbuloni se shprehitë influencuese janë më efektive kur përdoren me kujdes. Dhe në rast se shprehia e parë nuk funksionon, kthehuni përsëri tek dëgjimi dhe më pas provoni një shprehi tjetër influencuese.

Në përmbledhje, një model strategjik është propozuar në të cilin ju (1) ndiqni me vëmendje dhe dëgjoni klientin dhe jeni të sigurt se e kuptoni se "nga vjen" ai ose ajo; (2) përcaktoni nivelin e zhvillimit të atij klienti dhe zgjidhni një ndërhyrje që është e përshtatshme për këtë zhvillim; dhe (3) vëzhgoni pasojat ku çon intervistimi juaj dhe lëvizni nga ky vëzhgim në hapin tjetër.

Kutia 11.1. Modelet 1, 2, 3 të dëgjimit, influencimit dhe vëzhgimit të reagimit të klientit.

Dëgjimi.

Në çdo ndërveprim me klientët është e rëndësishme që ju të përdorni shprehitë si vëmendjen, vëzhgimin dhe dëgjimin për të përcaktuar përkufizimin dhe mënyrën sesi klienti shikon botën. Si klienti dëgjon, ndjen, shikon dhe përfaqëson botën nëpërmjet gjendjes së "Unit", dhe përshkrimeve kyçe për përmbajtjen (perifrazimet), ndjenjat (pasqyrimi i ndjenjave), dhe kuptimin (inkurajimi dhe pasqyrimi i ndjenjave)?

Vlerësimi dhe influenca.

Një shprehi influencuese përdoret drejt, pasi ju të keni kuptuar përshtypjet e klientit dhe prezantimin e eksperiencave të tyre. Përcaktimi i nivelit zhvillimor të klientit mund të jetë i nevojshëm këtu. Një interpretim, hapje e klientit, moment *feedback*-u, apo shprehi të tjera influencuese japin një strukturë të re të referencave ose informimit bazë nga i cili klienti mund të veprojë.

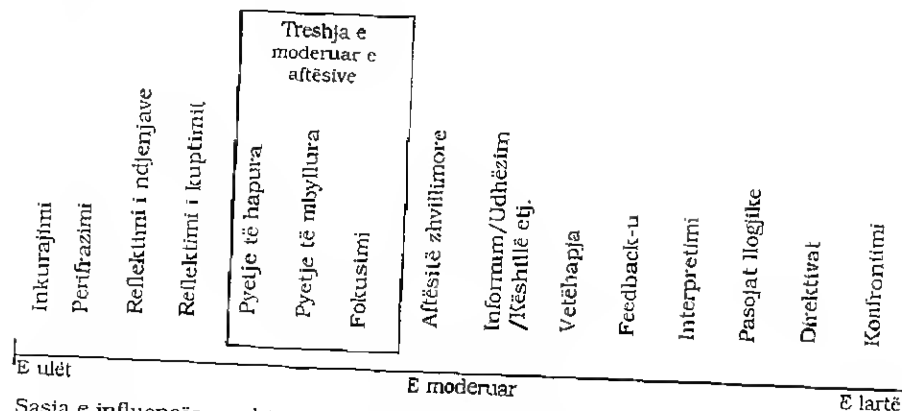
Kontrolli dhe vëzhgimi i pasojave.

Duke ndjekur përdorimin e një shprehie influencuese, përdorni një verifikim ("Si ju duket kjo?") dhe vëzhgoni pasojat e veprimit tuaj. Në rast se çdo sjellje verbale ose jo verbale e klientit, apo të dyja bëhen të përshkrueshme dhe ju ndjeni një distancë në rritje nga ju si intervistues, rikthehuni tek përdorimi i shprehive dëgjimore. Shprehitë influencuese, të nevojës, ju lëvizin ju nga të qënit totalisht "Me klientin". Si pasojë, ju duhet tu kushtoni vëmendje shtesë shprehive vëzhguese të klientit, kur ju përpiqeni të përdorni shprehitë influencuese. Në përcaktimin e asaj se çfarë do të bëni më pas, ju do të doni të ekzaminoni ndikimin e ndërhyrjes tuaj duke përdorur të pesta nivelet e CIS. (Shprehitë influencuese të klientit).

Shkalla e dëshiruar e influencës ndërpersonale në intervistë, varion nga teoria në teori. Fjala *influencë* (ndikim) mund të mos gjejë vend tek këshilluesit që aplikojnë teori të drejtuara tek klienti. këshillues formalë-operacionalë, ndërsa shumë proponentë të modifikimit të sjelljes synojnë hapur të ndryshojnë klientin sa më shumë që të jetë e mundur.

Shumë teoricienë duket se janë dakort për përfshirjen më të gjerë të klientit, por ka një evidencë në rritje dhe një pranim të nevojës për të ndryshuar stilet e këshillimit dhe të intervistimit për t'ju përgjigjur nevojave unike zhvillimore të çdo klienti. Shprehitë dhe strategjitë e dëgjimit dhe influencimit mund të përdoren për një influencë ndërpersonale më të madhe ose më të vogël, në varësi të asaj sesi shprehia është përdorur. Deri edhe perifrazimi mund të influencojë shumë klientin dhe procesin e intervistimit.

Shprehitë mund të vendosen në një vektor vazhdimësie të influencës ndërpersonale. Figura 11.1 klasifikon shprehitë dëgjimore dhe disa nga shprehitë influencuese në varësi të influencës së tyre në një intervistë. Detyra e këshilluesit shpesh është të hapë diskutimin e klientit për një çështje dhe pastaj të mbyllë këtë diskutim kur të jetë e përshtatshme. Kur një klient është llafazan dhe hutohet, mund të jetë e nevojshme të bëhet një pyetje e mbyllur dhe pastaj të ndryshohet fokusimi duke bërë një pyetje të hapur mbi një çështje tjetër, në varësi të qëllimit të intervistës. Kur intervista ecën ngadalë, një interpretim ose direktivë mund të shtojë përmbajtjen dhe rrjedhën.



Sasia e influencës e ushtruar (përdorur) mbi bisedën e klientit me anën e aftësive të ndryshme
(Të gjitha aftësitë që themelojnë sjelljen pritëse dhe vëzhgimin e klientit.)

Figura 11-1. Vektori i vazhdimësisë së influencës ndërpersonale

Të ndjekurit në mënyrë cilësore dhe shprehitë vëzhguese të klientit janë bazë për rrjedhën e intervistës dhe për lehtësimin zhvillimor të klientit. Intervistuesi, duhet të vendosë një kontakt dhe të vërejë ndikimin e këtij kontakti. Këto dy arritje japin informacionin thelbësor për të përcaktuar se cilat shprehi janë të përshtatshme dhe në cilën kohë. Të ndjekurit e klientit mund të inkurajojnë ose të dekurajojnë bisedën e klientit për të mirën e tij: vëzhgimi i klientit ju tregon se kur të ndryshoni shprehitë dhe fokusin.

Shprehitë influencuese janë ato në rastet kur intervistuesi flet më shumë dhe drejton mbi të gjitha sesionin, ndërsa shprehitë dëgjimore e bëjnë klientin të trajtojë më në thellësi çështjen dhe të përcaktojë drejtimin e sesionit. Kjo, sigurisht është një mbithjeshtëzim. Megjithëse në përgjithësi është e saktë, kini parasysh se një reflektim efektiv i kuptimit apo shprehi të tjera dëgjimore mund të jenë shumë herë më influencuese se sa një direktivë apo përballje. Koha dhe mënyra se *si përdorni shprehitë* janë më të rëndësishmet.

Megjithatë, ju mund ta quani ndihmëse të mendoni për vektorin e influencës ndërpersonale herë pas here gjatë intervistave tuaja. Në rast se vini re, se ju po tentoni shumë dhe klienti po reziston, mund të jetë më efektive të lëvizni në nivele më të ulta influence. Në mënyrë të ngjashme, në rast se klienti stepet, përdorimi i kujdesshëm i një shprehie influencuese mund të ndihmojë në organizimin e gjërave dhe ta çojë intervistën përpara më butë.

Shumë të rëndësishme për intervistuesit fillestarë janë *treshja e moderuar e shprehive*: pyetje të hapura, pyetje të mbyllura dhe fokusimi. Eksperienca ka treguar se zotërimi i këtyre shprehive është po aq i rëndësishëm sa ndjekja dhe vëzhgimi i klientit. Në rast se ju mund të bëni pyetje efektive dhe të fokusoheni në çështje të ndryshme, ju keni shprehi të hapni dhe të mbyllni çdo temë apo çështje që paraqet klienti juaj. Në rast se klienti ka vështirësi për të folur, një pyetje e hapur shoqëruar me një ndryshim të lehtë të fokusit mund t'i japë atij ose asaj hapësirë për tu hapur. Në rast se tema duket e papërshtatshme, një ndryshim fokusi shoqëruar me disa pyetje të mbyllura zakonisht do të qetësojë ritmin. Kjo është e vërtetë sidomos kur klienti është më i emocionuar krahasuar me atë sa intervistuesi ndjehet i aftë të mbajë. Një pyetje e hapur mund të përdoret më pas, për tu kthyer

në një temë tjetër më pak të vështirë. Më vonë ju mund të ktheheni në çështjen e vështirë. Ju mund të arrini të njëjtin efekt me shprehitë e tjera, por treshja e moderuar janë shprehi "lëkundëse" përsa i përket influencës së tyre dhe nuk duken të këpusin rrjedhën e intervistës aq shumë sa shprehitë nga ana tjetër e treshes.

Struktura për prezantimin e shprehive:Ilustrime të shprehive influencuese dhe strategjive

Duke qenë se ky kapitull, paraqet kaq shumë cilësi dhe fusha strategjike, prezantimi i ardhshëm është organizuar ndryshe nga shumica e kapitujve paraardhës. Mund të jetë e nevojshme që ky kapitull të lexohet ngadalë, duke asimiluar çdo shprehi dhe duke praktikuar secilën prej tyre, përpara se të kalojmë në leximin e fushës së shprehisë së ardhshme.

Secili diskutim shprehie do të përmbajë një transcript (deshifrim) sesi shprehia mund të përdoret në një intervistë aktuale. Përmbajtja e intervistës do të jetë konsistente për të gjitha shprehitë:një problem i herëpashershëm i mungesës së sigurisë, dështimi i të shprehurit të këndvështrimit të dikujt, paaftësia për të marrë atë që do. Shprehja e klientit lidhur me sigurinë është në vetvete një strategji sistematike që do të rishikohet në kapitullin 13, por ka shumë mënyra për të zhvilluar, kuptuar, dhe ndoshta edhe ndryshuar mungesën e sigurisë tek një klient.

Në shembullin e mëposhtëm, le të marrim me mend që Ana, këshilluesja, përdor BLS për të përfituar një përmbledhje të përgjithshme të mangësisë së Katit për të shprehur vetveten. Kjo pjesë, sigurisht është shkurtuar dhe redaktuar për të qenë më e qartë.

Ana: A mund të më thoni se për çfarë dëshironi të flisni sot?

Keti: Nuk mund ta bëj. Unë thjesht nuk mund të shpreh veten time. Unë e kam provuar shumë herë dhe nuk ia kam arritur që njerëzit të më dëgjojnë mua. Qoftë shefi, i dashuri im, apo ai burri i garazhit, ata të tërë duket se më anashkalojnë mua.

Ana: Të anashkalojnë?

Keti: Po, unë vazhdoj të vërej se jam e dënuar (e mallkuar) për të qenë gjithnjë vetëm. Njerëzit më pranojnë në shoqërinë e tyre, por unë kurrë nuk gjej çfarë dua. Buzëqeshje po, por asgjë tjetër. Më është neveritur vetja.

Ana: Tingëllon sikur ti je me të vërtetë e inatosur dhe e indinjuar për pamundësinë tënde për t'u shprehur.

Keti: E drejtë, vazhdon e vazhdon ... Duket sikur nuk do të ndryshojë kurrë.

Ana: A mund të më japësh një shembull specifik të herës së fundit që ti pate këto ndjesi inati dhe neveric? Çfarë ndodhi? Çfarë the? Çfarë bënë ata?

Keti: Isha në garazh. U kisha telefonuar për një takim herët në mëngjes. Ata thanë eja në orën 8.00 dhe unë shkova në kohë atje. Ndërkohë duhet të shkoja në një mbledhje në 10.00. Kur kontrollova orën dhe pashë që ishte 9.30, ata akoma nuk kishin filluar. Djaloshi më buzëqeshi dhe tha: "Më fal vajzë, ne nuk jemi marrë akoma me makinën tënde". Ai ishte një derr i fëlliqur, por unë vetëm ula sytë poshtë dhe nuk thashë asgjë - pavarësisht se doja në të vërtetë të ulërija. Lashë një takim tjetër dhe makina ime akoma ka atë fishkëllimën (tingullin) e çuditshëm.

Ana: Dhe pas gjithë kësaj, makina prapë nuk është në rregull. Me sa shoh Unë, Keti, ti dukesh shumë e inatosur. Çfarë po ndodh me ty, ndërsa ti po flet me mua rreth kësaj?

Keti: E inatosur.., Jam deri në fyt me këtë. Derrat seksistë! Jam e lënduar,

thellë brenda meje. Dhe jam konfuze (loton, por sytë e saj shkëlqejnë të përqendruar). Ngado që kthehem, është atje. (Keti po shpreh emocionet e saj në këtë moment në nivelin sensoromotor siç jepet në kapitullin 6).

Ana: E ndiej inatin dhe frustrimin tënd. Ti je me të vërtetë e inatosur dhe e trishtuar. Je e lodhur duke i marrë gjërat ashtu si janë. Situata tek garazhi është vetëm një çast i zakonshëm - diçkaje që përsëritet në forma të ndryshme, përsëri dhe përsëri. Të kam dëgjuar drejt?

Keti: Po, është i zakonshëm. Të njëjtën ditë të problemit tek garazhi, shefi im filloi të më shikonte përsëri vëngër. Jam e sëmurë dhe e lodhur me të. Unë mendoja që ishte faji im, por tani po shikoj që janë meshkujt problemi. Garazhi ma hëngri shpirtin, shefi ma hëngri shpirtin dhe i dashuri im bën të njëjtën gjë sipas mënyrës së tij.

Ana: Pra, Keti, ne kemi gati një orë që po flasim, (afër fundit të seancës). Si do ta përmblidhje çdo gjë për të cilën folëm?

Keti: Siç e shoh çështjen tani, po kuptoj se shumë nga çfarë më ndodh mua, është rezultat i seksizmit. Dikur fajësoja veten, i lija gjërat në rrjedhën e tyre dhe bëja "atë që një vajzë e mirë duhet të bëjë". Unë kështu jam mësuar në familjen time. Por unë nuk jam një vajzë. Jam një grua. Kam vendosur mos t'i lë më mënjanë këto gjëra. Mendoj se duhet të shkoj me të dashurin për disa këshillime në çift. Në qoftë se ne do ta kalojmë këtë bashkë, diçka e re do të zhvillohet vetvetiu. Në këtë çast ndihem mirë në raport me veten. Çështja është si mund të përballem me sistemin. (Ky pohim është shkurtuar nga një shkëmbim shumë më i gjatë klient-këshillues. Klientët nuk janë gjithmonë kaq të qartë).

Le të kthehemi tani tek disa shprehi të ndryshme dhe strategji të influencës ndërpersonale dhe të marrim parasysh shkurt se si çdonjëra nga këto shprehi influencuese mund të përdoret për të mirën e Ketit. Në të njëjtën kohë, kini parasysh se secila nga këto shprehi influencuese, mund të përdoret me shumë sukses me shumë lloj klientësh, veçanërisht në rast se ju krahasoni shprehitë influencuese me nevojat zhvillimore.

Leximе udhëzuese

Për studim të mëtejshëm të nëntë shprehive influencuese dhe strategjive të diskutuara në faqet e mëtejshme, mund të lexoni Ivey dhe Gluckstern (1984), Ivey dhe Authier (1978), dhe Ivey, Ivey, dhe Simek- Morgan (1993). Kujtoni se çdo shprehi influencuese ekziston brenda strategjisë së (1) ndjekjes së klientit, (2) vlerësimit zhvillimor dhe paraqitjes së ndërhyrjes, dhe (3) vlerësimit të klienti. Shprehitë influencuese priren të mos përsëriten në intervistë aq shpesh sa shprehitë dëgjuese. Ju mund të përdorni vetëm një deri në tre ose katër nga këto shprehi dhe strategji në një seancë, por ju do të doni t'i përdorni ato me kujdes dhe me shkathtësi.

Vlerësimi zhvillimor dhe shprehitë pyetëse

Këshillimi zhvillimor dhe terapia (KZHT) (DCT-Developmental Counseling and Therapy) theksojnë që klientët paraqesin shqetësimin e tyre nga orientime të ndryshme emocionale/njohëse. Për shembull, në kapitullin 6 mbi pasqyrimin e ndjenjave, u vu re që klientët mund të diskutonin emocionet e tyre në katër mënyra-sensoromotore, konkrete, operacionale-formale dhe dialektit/sistemor. Në përputhje me DCT modelin zhvillimor, është e rëndësishme të përshtasni stilin tuaj të intervistimit dhe gjuhën me nevojat e çdo klienti.

Grupi i parë i shprehive influencuese i paraqitur këtu, fokusohet në përcaktimin e mënyrës sipas së cilës klienti kupton botën dhe sesi mund të përdorni shprehi pyetëse kyçe për të lehtësuar shqyrtimin e çështjeve të tyre. Teoria dhe praktika pas këtij sesioni të shkurtër mund të rishikohet me detaje tek Ivey (1986,1991).

Vlerësimi zhvillimor

Teoria e DCT i përmbahet faktit që klientët paraqesin çështjet e tyre në orientime të ndryshme emocionale/njohëse, të cilat ju japin ide sesi ata organizojnë botën - sesi ata mendojnë dhe ndjehen rreth vetes, njerëzve të tjerë dhe situatave. Detyra juaj është të vëreni stilin e tyre të organizimit dhe të përshtatni gjuhën me strukturën e tyre të referencës. Stili i njërit, nuk është domosdoshmërisht më i mirë apo më efektiv sesa i tjetrit. Sidoqoftë, një qëllim i përgjithshëm është të bësh të mundur që klienti të flasin rreth çështjeve të tyre në nivele shumëfishe të të menduarit.

Ideja e përshtatjes të stilit të gjuhës suaj me atë të klientit është e rëndësishme. Në rast se klienti flet ju tregon histori të gjata, ai ose ajo mund ta kenë të vështirë për të kuptuar abstraksionin, shpesh të përfaqësuar me intervistimin dhe këshillimin. Shpesh, klienti konkret ka vështirësi në vënien re të modeleve të përsëritura të sjelljes dhe reflektimit në rolin e vetes. Në rast se ju vëreni me durim gjuhën e klientit dhe përshtatni mënyrën tuaj të të folurit me të tijën, ju do të keni mundësitë më të mira për t'i ndihmuar ata të gjejnë mënyra të tjera mendimi, ndijimi dhe sjelljeje.

Katër orientimet kryesore zhvillimore njohëse/emocionale janë përcaktuar në literaturën e DCT dhe janë ilustruar shkurt këtu, së bashku me nga një shembull për secilin.

Orientimi sensoromotor (stili zhvillimor 1 [D-1]). Klientët në këtë orientim priren të mos ndajnë njohjen dhe emocionin. Ata janë të aftë për të përjetuar momentin "tani dhe këtu", në mënyrë të menjëhershme dhe të drejtpërdrejtë. Ju mund t'ju duken ata pak të rastësishëm (spontanë) në prezantimet e çështjeve dhe shqetësimeve të tyre. Ata shpesh janë të aftë të përjetojnë thellë, por mund të qëllojë që disa herë të jenë të mbingarkuar nga emocionet. Ky orientim merr një vlerë të veçantë, sepse pikërisht këtu ne përjetojmë jetën në mënyrë më direkte, por nga ana tjetër mund të jetë i mbingarkuar nëse kalon shumë kohë këtu (në seancë).

Shembulli i gjendjes së Ketit: E inatosur..., jam deri këtu (me nerva). Derrat seksistë! Jam e lënduar shumë thellë brenda meje. Dhe jam konfuze (loton, por sytë e saj shkëlqejnë të përqendruar). Ngado që kthehem, është atje.

Orientim Konkret (D-2). Këta klientë janë tregimtarë të mirë. Ata mund t'ju përshkruajnë me detaje se çfarë u ka ndodhur dhe kush i tha, çfarë, kujt! Shumë klientë duan dhe kanë nevojë t'ju tregojnë histori të hollësishme rreth jetës së vet. Në rast se stili juaj është kryesisht formal-operacional, klientët që flasin në këtë mënyrë mund t'ju bëjnë të paduruar, sepse ata mund të ndjejnë nevojën t'i tregojnë historitë e tyre konkrete disa herë. Në të njëjtën kohë, këtu mësojmë të veçantën e asaj që ndodh. Askush nuk mund të analizojë efektivisht në nivelin formal-operacional, të paktën derisa histori konkrete të dëgjohen dhe kuptohen.

Shembulli i gjendjes së Ketit: Isha në garazh. Kisha telefonuar për një takim herët në mëngjes. Ata thanë hajde atje në orën 8.00 dhe unë shkova në kohë atje. Ndërkohë duhet të shkoja në një mbledhje në 10:00. Kur kontrollova orën dhe pashë që ishte 9:30, ata akoma nuk kishin filluar. Djaloshi më buzëqeshi dhe tha:Më fal vajzë, ne nuk jemi marrë akoma me makinën tënde". (historia konkrete vazhdon).

Orientimi formal-operacional (D-3). Klientët formalë-operacionalë zakonisht preferojnë të flasin në mënyrë abstrakte dhe të mendojnë apo reflektojnë për çfarë ka ndodhur me ata. Shpesh, ata do të shmangin rrëfimin e historive konkrete dhe mund edhe t'i tremben një eksperience direkte sensoromotorike. Ata preferojnë të jenë mirë në përcaktimin e modeleve të përsëritura në veten e tyre dhe tek të tjerët. Ata dinë të analizojnë dhe ekzamininiminojnë veten.

Shembulli i gjendjes së Ketit: Po është një model. Të njëjtën ditë me problemin tek garazhi, shefi im filloi të më shikonte vëngër përsëri. Jam e lodhur me këtë. Unë vazhdoja të mendoja që ishte faji im, por tani po shikoj që janë meshkujt problemi. Garazhi ma hëngri shpirtin, shefi ma hëngri shpirtin, dhe i dashuri im bën të njëjtën gjë sipas mënyrës së tij.

Orientimi dialektit/sistemor (D-4). Ashtu si klientët formalë, ky orientim është i mirë për analizimin e modeleve të vetes dhe situatave. Klientët D-4 mund të jenë të interesuar në lidhje me *kontekstin* - se si kjo situatë lidhet me *sistemin e tyre të brendshëm.*

Për këtë, gratë që kërkojnë të zbulojnë sesi çështjet e tyre kanë lidhje me seksizmin, afrikano-amerikanët, që dëshirojnë të eksplorojnë çështje mbi racizmin, dhe të tjerë që dëshirojnë të ekzaminojnë sesi konteksti dhe kultura janë të lidhura me jetët e tyre, kanë një orientim D-4. Ju do të zbuloni edhe se klientët të cilët ndërmarrin perspektiva shumëfishe mbi veten dhe botën, priren drejt këtij orientimi.

Shembulli i gjendjes së Ketit: Siç e shoh unë çështjen tani, po kuptoj se shumë nga çfarë po më ndodh mua është rezultat i seksizmit. Dikur fajësoja veten time, i lija gjërat në rrjedhën e tyre dhe bëja "çfarë duhet të bëjë një vajzë e mirë". Unë kështu jam mësuar në familjen time. Por unë nuk jam një vajzë. Jam një grua. Kam vendosur mos t'i lë më mënjanë këto gjëra. Mendoj se duhet të shkoj me të dashurin për disa këshillime në çift. Në qoftë se ne do ta kalojmë këtë bashkë, diçka e re do të zhvillohet vetvetiu.

Në këtë çast ndihem mirë në raport me veten. Çështja është si mund të përballem me sistemin.

Kur punoni me klientë që përballen me AIDS, depresion, mjerim, apo çështje të tjera, detyra juaj e parë është t'i ndihmoni ata të eksplorojnë vetveten *kudo ku ndodhen.*

Kur klientët përjetojnë përmbysje emocionale, mbështetini ata me orientimin sensoromotor. Në rast se ata kanë nevojë të tregojnë një histori konkrete, dëgjojini. Pasi një klient ka eksploruar një orientim njohës/emocional, ju mund të doni ta ndihmoni atë të eksplorojë një tjetër.

Ju do të zbuloni që këshillimi më tradicional dhe teoritë e terapive nuk marrin parasysh çështjet dialektike /sistemike. Sidoqoftë, nga perspektiva e këshillimit multikulturor edhe terapisë se familjes, klienti është i përbërë në një sistem. Disa teoricienë shkojnë deri aty sa thonë që çdo intervistë që nuk i ndihmon klientët të vlerësojnë familjen, origjinën kulturore dhe origjinën e sistemeve të tyre është jo e plotë dhe madje e dëmshme për klientin.

Shprehitë pyetëse zhvillimore

Literatura DCT flet rreth zhvillimit horizontal dhe vertikal. Në rast se klienti i paraqet çështjet shume konkretisht dhe flet me hollësi, mund të jetë mirë të pyetet ata modeleve ose t'i kërkohet të shqyrtojë mendimet e veta. Zhvillimi horizontal do

të thotë t'i rrish pranë klientit kudo ajo/ai ndodhet. Pra, të dëgjosh në mënyrë të detajuar historitë e klientit konkret, të mundësosh klientin sensoromotor të jetë spontan dhe të arrijë të lëndohet, duke inkurajuar klientin formal-operacional të ekzaminojë modele të vetes e situata, dhe duke lehtësuar klientin dialektit/sistemor në ekzaminimin e sistemit kompleks të mendimeve.

Zhvillimi vertikal ndodh kur dikush e ndihmon klientin të eksplorojë çështjet e tij nga një orientim tjetër. Klienti abstrakt, formal-operacional, apo dialektit/sistemik mund të mos jetë në kontakt me emocione dhe veprime në nivelet sensoromotore dhe konkrete. Për këtë, mbasi e keni ndihmuar klientin të eksplorojë çështjen nga një orientim, shpesh është e nevojshme të ndihmohen ata të lëvizin vertikalisht dhe ta shohin të njëjtën çështje nga një strukturë referimi tjetër njohëse/emocionale.

Disa nga shprehitë pyetëse specifike të DCT janë paraqitur në kutinë 11-2. Këto kuti mund të përdoren për të ndihmuar klientët të eksplorojnë çështjet me thellësi më të madhe me secilin nga orientimet njohëse/emocionale.

Keti ia paraqiti fillimisht çështjen e saj këshilluesit në një mënyrë formale-operacionale. Ajo foli për modele të përsëritura të seksizmit në disa situata të ndryshme. Kur intervistuesi bën një pyetje konkrete ("a mund të më jepni një shembull specifik të herës së fundit kur keni pasur këto ndjesi zemërimi dhe neveritjeje?"), Keti përgjigjet me detaje konkrete në mënyrë lineare.

Në rast se pyesim Ketin për imazhe të formave të ndryshme të ngacmimeve seksuale së saj duke përdorur pyetje sensoromotore, do të zbulojnë që fuqia emocionale e seksizmit dhe dhimbjes do të sillet këtu dhe tani. Duke parë forcën e këtyre pyetjeve të thjeshta rreth figurave dhe mësimeve, përdorini ato me kursim dhe bashkojini qëllimet tuaja me klientin. Pyetja mund të sjellënë shumë emocione sesa mund të mbani ju dhe klienti juaj.

Kur intervistuesi përdor perifrazën "Situata tek garazhi është vetëm një çast i zakonshëm...", Keti e diskutoi çështjen e saj në një mënyrë më abstrakte. Vëreni se çdo orientim i zhvillimit mendor ka vlerë në shikimin e situatave jetësore nga një perspektivë e re. Çdo herë që klienti flet rreth çështjes së vet nga një orientim i ri, lind një mënyrë e re të menduari apo shqetësimi rreth çështjes. Kuptimet alternative të zhvillimit apo rrugët e interpretimit të botës janë karakteristikë e mikroshprehive dhe teorive konstruktive.

Përfundimisht, në mbyllje të seancave, Keti ekzaminoi sistemin në të cilin ajo jeton. Ajo shqyrtoinë historinë e familjes së saj, kuptimin e të qenit grua në një shoqëri seksiste dhe ishte e aftë të sfidonte shefin, i cili e kishte ngacmuar seksualisht. Pyetjet dialektike/sistemike të kutisë 11-2 mund të jenë të nevojshme në asistimin e klientit për të ekzaminuar vetveten në raport me çështjet e familjes dhe të sistemit.

Mënyra në të cilën dëgjoni klientin tuaj, ndikon shumë mbi mënyrën në të cilën ata do të flasin për çështjet e tyre.

Në rast se klienti juaj paraqet problemin e tij me histori konkrete, së pari dëgjojini historitë e tyre nga një orientim konkret. Përshtatni gjuhën tuaj emocionale dhe njohëse me mënyrën e tyre të të menduarit rreth botës. Më vonë, ju mund të lehtësoni bisedën e tyre rreth të njëjtës çështje nga një orientim tjetër njohës/zhvillimor ose konjitiv-zhvillimor. Duhet të jeni fleksibël dhe të inkurajoni diskutime nga orientime të ndryshme, por së pari përpiquni të bashkoheni me ta në të parit e botës nga këndvështrimi i klientit.

Sfera zhvillimore

Figura 11-2 përmbledh katër orientimet e sferës zhvillimore në formën vizuale. Vëreni se klientët mund të paraqesin problemet e tyre nga një orientim zhvillimor

Kutia 11-2. Këshillimi zhvillimor dhe shprehitë pyetëse terapeutike

Tipet e pyetjeve

Shembull pyetjesh për të zbuluar më shumë rreth orientimit sensoromotor

"A mund të zhvilloni një imazh të personit/ngjarjes/situatës?"
"Çfarë po shikoni? Çfarë po dëgjoni? Çfarë po ndjeni?"
"Mund ta lokalizoni atë ndjenjë në trupin tuaj?"

Ju do të zbuloni se imazhet dhe pyetjet e orientuara nga situata të ndryshme, veçanërisht ato të lidhura me ndjesinë trupore, shpesh nxjerrin problemet e klientit. Kujdes:përdorini këto pyetje nën supervizim dhe me përgjegjësi të plotë për trajtim etik. Këto pyetje mund të jenë shumë të fuqishme, madje mund të jenë dhe lënduese nëse përdoren pa zgjuarsi. Një mënyrë për të kaluar në një situatë më me pak emocion është të përdorësh pyetjet konkrete që janë të zhvilluara më poshtë.

Shembull i pyetjeve konkrete për të lehtësuar tregimin e një historie:

"A mund të tregoni një histori përreth situatës/familjes/problemit tuaj?"
"Çfarë ndjenjash provuat? Si do t'i quanit emocionet tuaja?"
"Çfarë ndodhi më parë?" "Çfarë ndodhi më pas?" "Dhe cili ishte rezultati?"
(Këto pyetje ndihmojnë të nxjerrësh rrjedhshmërinë e ngjarjes.)
"A mund të më japësh një shembull specifik konkret?" (Kjo është pyetja specifike për konkretësinë)

Pyetje të tilla ndihmojnë klientin të tregojë detajet e eksperiencës së tij. Shumë klientë kanë nevojë të tregojnë fije për pe, se çfarë mund të ketë ndodhur dhe kanë nevojë ta tregojnë disa herë. Për shembull, dikush mund t'ju tregojë disa herë që ka kaluar një sëmundje serioze. Duhet të kesh durim me pacientë konkretë. Ata mund të mos reflektojnë në veten e tyre ose në sjelljen e tyre, derisa disa detaje të jenë përsëritur disa herë. Konkretësia është gjithashtu e rëndësishme dhe në punën me fëmijët.

Pyetje formale-operacionale për të lehtësuar ekzaminimin vetjak dhe modelet e të menduarit, të ndjenjave dhe të sjelljes.

"Si e shikoni veten në mendime dhe ndjenja në situatën e fundit?" "Çfarë do të thotë kjo për ju?"
"A ndodh ky mendim/ndjenjë/sjellje në situata të tjera?" "A është ky një model?" "A është një ndjenjë e përgjithshme kjo për ju?"
"A ndjeni ose e bëni shpesh këtë?"

Ju mund të keni nevojë të balanconi punën në këtë zonë me zhvillimin sensoromotor dhe me pyetjet konkrete.

Pyetje dialektike-sistemike për të lehtësuar ekzaminimin e sistemit vetjak, ndërgjegjësimin e kontekstit të problemit/çështjes dhe mendimi i parë nga shumë perspektiva.

"Si e përmblidhni të gjithë atë që më thatë mua?" "Çfarë mësoni nga kjo si e tërë?"
"Cila është gjëja që ju bën më shumë përshtypje?" (për të ndihmuar klientin, shikoni prapa të gjithë pjesës)
"Si lidhet kjo me familjen e origjinës/gjininë/kulturën apo etninë/historinë e zhvillimit?" (Këto pyetje dhe ato më pas e ndihmojnë klientin të shikojë se si problemet zhvillohen në konteksin social.)

"Nën çfarë rregullash po vepronit ju apo ata?" "Nga dolën këto rregulla?" "Si lindën standartet e familjes/gjinisë/kulturës apo etnisë?" (mendimi nga shumë perspektiva) Këto pyetje ndihmojnë klientin të shikojë problemin më hollësisht dhe të ekzaminojë veten e situatën nga anë të ndryshme. Sidoqoftë, ju do të zbuloni se disa klientë mund të ngatërrohen në mendimin kompleks dhe në intelektualizëm.

Zhvillim i një plani trajtues zhvillimor

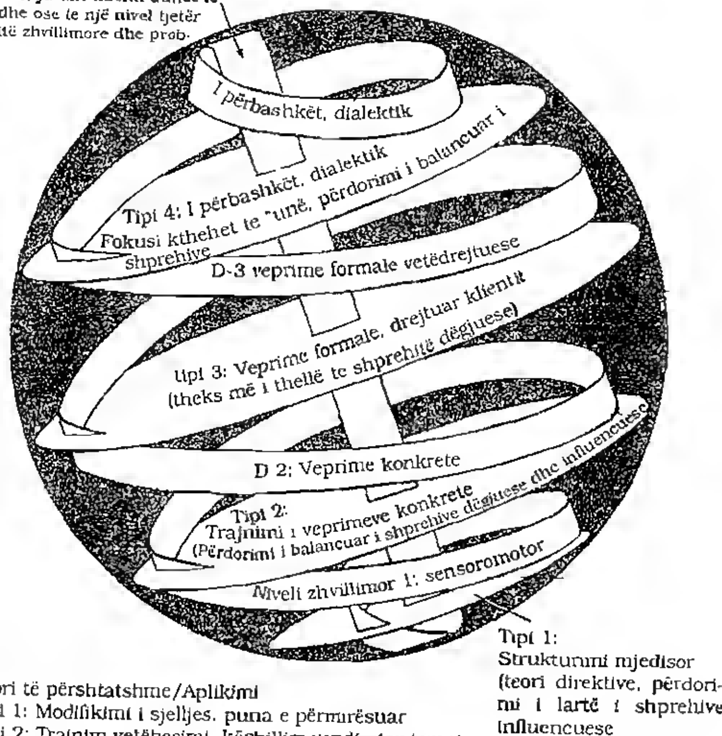
Klientja, Keti, mund të ketë probleme të dyfishta njohëse/emocionale. Orientimi i planit sensoromotorik mund ta ndihmojë atë të përjetojë nervozizmin e frenuar dhe dhimbjen. Ajo me të vërtetë që ka nevojë të tregojë historitë e saj dhe të marrë veprime konkrete në drejtim të ndryshimit. Si pjesë e këtij procesi zhvillimor d o të ishte shumë ndihmuee për të që të ekzaminojë modelin e jetës së saj dhe ndjenjat për veten. Mund të jetë kritike për atë të ekzaminojë veten dhe situatën nga perspektiva dialektike/sistemore-si lidhet mënyra e sjelljes së saj me historinë e zhvillimit të familjes së origjinës? Si lindin problemet e seksizmit dhe çfarë kuptimi kanë ato për të? Si do ta shikonte një burrë të njëjtën situatë? A janë të gjithë burrat njësoj? Kjo Teori (PTZH)- Plani Trajtues Zhvillimor- (DTP) Development Treatment Plan) parashtron se nivelet e shumta të përjetimit mund të jenë ndihmues për shumë klientë. Në diskutimin për shprehitë e ndryshme influeneuese dhe strategjitë në këtë seksion të librit, ju do të zbuloni se disa mund të jenë të dobishme për të ndihmuar Ketin të zgjerojë dijet e saj për situatat, ndërsa të tjerë mund të ndihmojnë me veprime konkrete.

ose më në përgjithësi, ata mund të paraqesin problemet nga dy ose më shumë perspektiva. Detyra juaj është të përshtasni orientimet e tyre me shprehi dhe teori që kanë lidhje me nevojat e tyre. Më vonë, ju mund të mos bëni përshtatje për të lehtësuar rritjen e zhvillimit emocional. Për shembull, nëse klientja Keti, është verbale dhe formale-operacionale në orientim, ju mund të filloni me përdorimin e shprehive dëgjuese dhe orientimin teorik me me në qendër-klienti. * Më vonë, ju mund të zbuloni se ajo përdor ide abstrakte dhe më shumë flet sesa përjeton ndjenja të thella. Pastaj, ju mund të përdorni imazhe dhe pyetje sensoromotorike ose histori të vërteta për të zgjeruar ndërgjegjen e saj. Më pas, ju mund të përdorni shprehitë influencuese të *feedback*-ut, rindërtimin dhe interpretimin për të ndihmuar atë të shikojë se si seksizmi ka ndikim tek ajo. Sfera zhvillimore na kujton se zhvillimi i klientit është holistik dhe nuk ka as një lloj mënyre që ti të orientosh veten tek fjala që është "më e mira." Çdo zhvillim orientimi konjitiv/emocional ndihmon klientët të zgjerojnë dijeninë e mundësive të tyre. Një nivel më i lartë nuk është më i mirë- çdo formë konjitive dhe emocioni ka vlerë. Sidoqoftë një ndërgjegjësim më i gjerë i çështjeve mund të jetë me të vërtetë ndihmës dhe disa sugjerojnë se "më shumë më mirë." Cilët janë opinionet tuaja dhe çfarë mendoni për këtë këshillim kritik dhe çështje terapeutike?

Direktivat

Të japësh një direktivë ju thjesht i tregoni klientit se çfarë të bëjë, çfarë veprimi të marri, ose çfarë të thotë apo të mendojë. Shumë nga ata që zënë pozicionin ku intervistuesit nuk duhet të drejtojnë klientet e tyre dështojnë së adresuari faktin se një intervistues shpesh i tregon klientit të bëjë një test, të largojë një ëndërr, të provojë një sjellje të re me bashkëshortin ose kolegun, ose të bëjë punë frutdhënëse. Ka patur kërkime që tregojnë se disa intervistues efektivë shprehin aq shumë sa gjysma e shembujve të dhënë në disa forma direktive. Terapistë racional/emocionalë sugjerojnë detyra shtëpie; këshillues të sjelljes drejtojnë nëpërmjet trainimit të vetëbesimit; madje dhe këshilluesit humanistë të orientuar, mund tu tregojnë ndonjëherë klientëve se çfarë të bëjnë (për shembull, ushtrimet

Me zgjidhjen e çdo problemi me përballimin e çdo detyre zhvillimore, ju dhe klienti duhet të ktheheni te fillimi dhe ose te një nivel tjetër pune mbi mundësitë zhvillimore dhe problemet



Tipi 1:
Strukturimi mjedisor (teori direktive, përdorimi i lartë i shprehive influencuese

Teori të përshtatshme/Aplikimi
Tipi 1: Modifikimi i sjelljes, puna e përmirësuar
Stili 2: Trajnim vetëhesimi, këshillim vendimtar terapi realitetit, terapi racional-emocionale.
Stili 3: Terapi me në qendër personin, logoterapi, terapi psikodinamike.
Stili 4: Terapi feministe, grupe takimi moderne, çështje të transferencës "unë-ju" bisedë mes këshilluesit dhe klientit, këshillim bazuar në kultura të ndryshme.

Figura 11.2 Sfera zhvillimore

gestalt). Manaxherë të zotë, fizikantë e infermierë dhe punonjës social nuk hezitojnë së dhëni direktiva klientëve të tyre.

Kutia 11-3 jep shembuj direktivash për këshilluesit në mënyrë që ata t'i përdorin. Secila nga këto direktiva është formuar ashtu sic mund t'i jepet klientes, Ketit, e cila lëkundet në ndërgjegjësim. E rëndësishme është të japësh një direktivë efektive. Të japësh një direktivë që mendohet të funksionojë, rregullat e mëposhtme duhen parë:

1. *Përdor lëvizje të përshtatshme, ton vokal dhe kontakt me sy.* Trego kujdes efektiv. Kur ju përdorni shprehi influencuese, sjelljet tuaja të kujdesshme tentojnë të jenë më ndërgjegjëse se kur jeni duke dëgjuar (për shembull, më shumë kontakt direkt me sy, një ton më i fortë zëri, përkulje përpara, por jo agresivitet).

2. *Ji i qartë dhe konkret në shprehjet tuaja.* Duhet të dish se çfarë do të thuash dhe thuaje qartë e saktë. Krahaso të mëposhtmet:

I paqartë: "Shko dhe përgatitu për një test."
Konkret: "Pasi të ikni që këtu sot, kontaktoni me zyrën e testeve të merrni strong-campbell interest blank. Plotësojeni sot dhe ata do të kenë rezultatet për ne që t'i diskutojmë gjatë takimit tjetër."
I paqartë: "Qetësohuni."
Konkret: "Uluni qetësisht ... ndjeni karrigen në shpatullat tuaja ... mblidhe dorën e djathtë ... mbaje të mbledhur fort ... tani lëre të qetësohet ngadalë ..."

Këto shembuj ilustrojnë rëndësinë që ju të tregoni qartë klientit se çfarë ju do të donit që të ndodhte. Direktivat duhet të jenë autoritare dhe të qarta, por gjithashtu të thëna në atë mënyrë që kanë lidhje me nevojat e klientit.

3. *Kontrollo nëse direktiva juaj është dëgjuar dhe kuptuar.* Vetëm sepse ju mendoni se jeni i qartë kjo s'do të thotë që klienti ju ka kuptuar. Saktësia ose vetëkuptimi shërbejnë për të qenë i sigurt se direktiva juaj është e kuptueshme. Kjo është veçanërisht e rëndësishme kur shumë direktiva janë dhënë. Për shembull, "A mund të përsërisni se çfarë ju thashë të bëni?" ose "Unë ju sugjerova tre detyra shtëpie për javën tjetër. A mund t'i përmblidhni ato tani që unë të jem i sigurt se kam qenë i qartë?"

Direktivat e mëposhtme atëherë, janë një model i rëndësishëm që duhet të mbahen parasysh:

1. Të kuptosh kornizën e referencës së klientit (në përgjithësi e fituar nga shprehitë e trajtimit si p.sh. pyetësorë dhe reflektim ndjenjash)
2. Të zësh pozicionin tënd dhe të drejtosh qartë dhe në mënyrë konçize.
3. Të kontrollosh nëse direktiva ishte kuptuar dhe të vendosësh impaktin e saj tek klienti.

Këto 1-2-3 modele do të përsëriten tek çdo shprehi influencuese.

Kutia 11-3. Shembuj direktivash të përdorur nga këshillues të orientimeve të ndryshme teorike

Direktivat janë shprehi të fuqishme dhe duhet të përdoren me radhë dhe me kujdes. Disa direktiva janë të përshkruara, më pas janë të ndjekura nga ilustrime që tregojnë se si duhet të përdoren direktivat me një person si Keti, shembulli ynë i mëparshëm.

Sugjerime specifike

"Unë sugjeroj që ju ta provoni ..."

Udhëzime për veprime

"Keti, herën tjetër shkoni tek garazhi, do të më pëlqente që ju të qëndronit përpara recepsionit, bëni kontakt direkt me sy me manaxherin e dyqanit, bëjini të qartë se keni një mbledhje në orën 10:00 dhe duhet të bisedohet *tani*. Nëse ai thotë se do të ketë një vonesë, vendosni një kohë të caktuar. Pastaj vazhdoni me të tamam pas 15 minutash."

Kjo lloj direktive e qartë është në përgjithësi më efektive me klientë që nuk kanë shprehi dhe kanë nevojë për drejtim. Këto janë shumë elementare për Ketin.

Udhëzime paradoksale

"Vazhdo çfarë je duke bërë ..." *(vazhdon)*

"Keti, unë dua që ju të vini re se çfarë jeni duke bërë në termat e ndërgjegjësimit. Javën tjetër, të paktën tre herë, unë dua që ju t'i dorëzoheni kërkesave të të tjerëve. Dhe, në të njëjtën kohë, unë dua që të vini re me kujdes se si silleni ju dhe si reagojnë të tjerët."
(Me klientë që refuzojnë sugjerimet dhe direktivat, një direktivë paradoksale mund të jetë e dobishme për një ndryshim dhe për të zhvilluar ndërgjegjësim.

Imagjinata

"Imagjino sikur je në situatën e fundit. Mbylli sytë dhe përshkruaje atë në mënyrë preçize. Çfarë jeni duke parë, dëgjuar, ndjerë?"
"Përshkruaj partnerin ideal të ditës/punës/jetës."
"Keti, ju jeni pak e paqartë për kohën që u dorëzuat tek prindërit e tu. Mbylli sytë, përfytyro prindërit e tu ... (pauzë) ... tani çfarë po ju thonë ata? Çfarë po i thua ti atyre? Si ndjeheni në këtë proces?"

Direktivat imagjinare janë shpesh më të fuqishmet dhe duhet të përdoren me kujdes. Imazhet janë veçanërisht efektive për të ndihmuar klientët të përjetojnë orientimin sensoromotorik. Shumë fëmijë dhe të rinj pëlqejnë lirinë dhe krijimtarinë e lejuar në këtë tip direktive.

Miratim lojë-rolesh

"Tani kthehu tek ajo situatë dhe le ta luajmë."
"Le ta luajmë atë situatë përsëri me role, vetëm të ndryshojmë atë sjellje që ramë dakort."

Keti do të inkurajohet të luajë pjesën e saj me këshilluesin që do të luajë pjesën e manaxherit të dyqanit. (Loja me role është një teknikë orientimi konkrete dhe efektive. E bën sjelljen e klientit të qartë dhe specifike. Duke u dhënë kjo qartësi, është më e lehtë të bëhen ndryshime në sjellje. Kjo është një nga teknikat bazë që përdoret në trainimin e asertivitetit- vetëbesimit.)

Teknika e karriges-bosh e Gestalt-it

"Fol me prindin tënd sikur ai apo ajo është ulur në atë karrige. Tani shko tek ajo karrige dhe përgjigju siç do të përgjigjej prindi yt."

Kjo teknikë është e ngjashme me lojën me role, por klienti i luan të dy rolet. Aspektet fizike të kësaj teknike do të ndihmonin shpesh një individ si Keti, që të ketë lidhje me ndjenjat dhe emocionet sensoromotore. Duke ndjekur këtë nga D-1 është më e dobishme të kalosh në D-3 (formal-operacional) dhe ndihmo klientin të shprehë se çfarë ndjeu apo mendoi ai apo ajo gjatë lojës me role. Pastaj ju mund të ktheheni në një D-2 (konkretësia) të ndihmoni klientin të ndërmarrë një veprim specifik.

Jo-verbali i Gestalt-it

"Unë vë re që njëra dorë është grusht dhe tjetra e hapur. Vendosi të dyja duart që t'i flasin njëra-tjetrës."

Kjo është njësoj me ndenjësen e nxehtë. Keti do të mësojë të ketë parasysh komunikimin e saj jo-verbal. Lloji i këshillimit është D-1.

Asocimi i lirë, si në analizat psiko-dinamike' transaksionale

"Mbaje atë ndjenjë dhe asocohu në një eksperiencë të fëmijërisë ..."
... çfarë po ndikon tani në jetën tuaj të përditshme?"
"Qëndro me atë ndjenjë, zmadhoje atë. Tani, çfarë të erdhi menjëherë në mendje?"

(vazhdon)

Kjo teknikë është më e mira për klientë të plotë formal-operacional që janë vetë-drejtues. Keti mund të pritet të asocohet me një eksperiencë specifike fëmijërie që ndihmon shpjegimin e sjelljes së saj të tanishme. Shumica nga ne janë duke përsëritur lidhjen e vjetër prind-fëmijë në kohët e sotme. Në të kundërt, asocimi i lirë punon më mirë, nëse përdoren modelet sensoromotorike të emocionit.

Rimodelimi pozitiv/Dereflektimi

"Identifiko një eksperiencë negative, mendim ose ndjenjë. Tani identifiko diçka pozitive në atë eksperiencë dhe fokusohu në atë dimension. Përmblidhi të dyja."
"Keti, ne e kemi biseduar negativen në situatën me prindërit e tu. Çfarë gjërash pozitive sheh në të? Qetësohu ... (pauzë) ... lëre të rrjedhë ..."

Kjo mënyrë të intervistuari mund të prodhojë një sens ndërgjegjësimi, dhe mundësisht krenari, ku ajo mund të shfaqë ndjeshmërinë e personalitetit të Ketit, kujdesin e saj dhe fleksibilitetin. Në fakt, mund të jenë këto shprehi që e kanë bërë të suksesshme Ketin në shumë situata ndërpersonale. Megjithatë, ajo nuk e di kur duhet t'i përdorë këto shprehi dhe kur jo.

Relaksimi

"Mbylli sytë dhe qetësohu."
"Mblidhe parakrahun, shtrëngoje fort, tani lëre të lirë."

Keti mund të jetë e shtrënguar dhe e tensionuar: trainimi i relaksimit mund të mësohet si një D-1 (sensoromotori) ndërhyrje mjedisore strukturore. Njëherë Keti është e aftë të relaksohet dhe të jetë në kontroll të trupit të saj, ajo do të jetë më e aftë me streset e vërteta të jetës së përditshme.
Desensitizimi sistematik: Ky përfshin (1) relaksim të thellë të muskujve, (2) ndërtimi i një hierarkie anksioze, dhe (3) përshtatja e objekteve anksioz me relaksimin. Kjo është një strategji këshillimi më komplekse dhe do të jetë e dobishme për Ketin nëse ajo do të kishte një problem anksiozë të hershëm me ndërgjegjësimin. Ajo në fillim do të mësonte çlodhjen për muskujt; më pas ajo bashkë me këshilluesin e saj do të renditnin objektet anksioz nga ato që provokojnë më shumë tension deri tek ato që provokojnë më pak.
Në krye të hierarkisë anksioze mund të jetë situata me prindërit kurse në fund mund të jetë situata në garazh. Ju duhet ta drejtoni klientin tuaj në seksione të planifikuara të praktikojnë relaksin.

Zgjedhja gjuhësore

"Ndrysho 'duhet' në 'dua që.'"
"Nndrysho 'nuk mund' në 'nuk do të.'"
"Keti, ju thoni që nuk mund të bëni asgjë me manaxherin e dyqanit. Ndrysho 'nuk mund' në 'nuk do të'' sepse ju e keni në dorë sjelljen tuaj ... Mirë ... tani ... thuaje dhe njëherë."

Fjalë si *nuk mund* bëjnë që një situatë të jetë jashtë kontrollit: duke e bërë atë që të ndryshojë fjalët Keti është munduar ta ketë sjelljen e saj në dorë. Kjo arritje e D-1 mjedisore-strukturore mund të jetë ndihmuese për klientët e vetëdrejtuar formal-operacional të cilët mund të kenë nevojë për ndihmë për disa nga sjelljet dhe mendimet e tyre.

Meditimi:

"Qëndro pa lëvizur. Fokusohu në një pikë. Relaksohu. Përqëndrohu në frymëmarrje. Lër që të gjithë mendimet të rrëshqasin nga mendja juaj."

(vazhdon)

Keti mund të preferojë trajnimin me meditim si një lloj relaksimi. Të mësosh meditim është më shumë karakteristike e D-3 me në qendër klientin, arritje formal-operacionale.

Komunikime sipasTerapisë familjare

"Mos më fol mua ... foli atij tani."
"Ndërroje karrigen me gruan tënde dhe ulu afër vajzës tënde ..."

Ju mund të zbuloni se është e dobishme të sillni prindërit e Ketit për këshillim familjar. Shumë nga direktivat të përdorura individualisht funksionojnë mirë, kur adaptohen në këshillim familjar dhe grupor.

Detyra shtëpie:

"Praktiko këtë ushtrim javën tjetër dhe paraqite në intervistën tjetër."
"Keti, javën tjetër unë dua që ti të provosh disa nga shprehitë që ne punuam në lojën me role. Fokusohu në modelet e tua të kontaktit me sy. Ju e mësuat që ju shikoni poshtë në momentet më potenciale të konfliktit. Vetëm këtë javë, fokusohu në këtë dimension."

Të dhënat janë mëse të qarta se shumë gjëra që mësohen gjatë intervistës harrohen nëse nuk transferohen në jetën e përditshme.

Praktikë individuale mbi direktiva

Ushtrimi 1: Cilat janë tre pikat kryesore të sugjeruara nga teksti për të dhënë direktiva?

1. Perdor gjuhe trupore te pershtatshme, ton vokal, kontakt me sy
2. Ji i qarte, konkret
3. Kontrollo nese direktiva jote e degjuar ose kuptuar.

Ushtrimi 2: Cilat nga direktivat janë të paqarta (P) -vague (V) ;dhe cilat janë konkrete (K)-concrete (C)?

P "Unë dua që të imagjinosh se je duke i folur mamasë tënde."

K "Imagjino sikur mamaja juaj është ulur në atë karrige. Tani fol me të sikur ajo është me të vërtetë aty."

P/K "Unë do ju paraqit me Xhoanën, sekretaren tonë, dhe ajo do të bëj të mundur për ju që të bëni testin që ramë dakort."

P "Provoje atë ide javës tjetër."

K "Këtu janë disa detyra shtëpie për ju që t'i bëni. Javës tjetër do të pyesni pesë persona se si ata e kalojnë kohën e lirë. Kjo mund t'ju japë juve disa ide për jetën tuaj dhe gjithashtu ju jep mundësi juve të flisni diçka me njerëzit. Ne do të flasim për rezultatet javën e ardhshme."

Ushtrimi 3: Shkruani këtu direktiva të paqartë dhe specifik për situatat e mëposhtme.

Bëhuni i sigurt për direktivat tuaja duke i përmbledhur në një kontroll. Thuajini

një klienti të marrë informacion rreth pushimeve gjatë javës tjetër.

E paqartë: Daces tjeter merr informacion rreth [illegible] pushimeve.

Konkrete: Pasi te kemi mbaruar bashke une do doja qe ju

Drejto një klient në një trainim relaksimi gjatë javës së ardhshme.

E paqartë: ______

Konkrete: ______

Drejto një vartës të shkruajë një shënim për ju.

E paqartë: ______

Konkrete: ______

Pasojat logjike

Procesi i të mësuarit në këtë kulturë është shumë i bazuar mbi pasojat e veprimeve (Dreikurs & Grey, 1968). Veprimet e klientit të planifikuar për të ardhmen kanë pak mundësi të kenë pasoja në jetën e klientit. Për shembull, një individ mund të dojë të ndërrojë punë, vetëm sepse puna e re i ofron më shumë lekë. Sidoqoftë, ndryshimi mund të përcajë jetën familjare nëpërmjet një lëvizjeje, e cila në kthim mund të shkaktojë probleme të tjerë. Nga ana tjetër e njëjta lëvizje mund të sjellë pasoja pozitive. Tu shpjegosh të tjerëve pasojat e mundshme nga sjelljet e tyre, nëse bëhet saktë dhe me kujdes, mund të jetë e dobishme në intervista ose seksione këshillimi.

Paralajmërimet janë forma të pasojave logjike. Ato informojnë personin tjetër rreth mundësive negative të përfshira në një vendim ose veprim dhe pasojat që mund të rezultojnë. Këto lloje pasojash logjike tentojnë të pakësojnë rrezikun dhe të prodhojnë pajtim. Ato shpesh përqendrohen në *dënime të parakohshëm*. Një mësues në një situatë disiplinuese dëshiron dhe ka nevojë për një nivel minimum të pajtimit, siç bën një oficer. Në intervista disa klientë planifikojnë veprime të rrezikshme pa konsideruar pasojat e mundshme. Një klient duke konsideruar një divorc, duke lënë shkollën, ose duke sharë bosin, mund të përfitojë nga të qënit i informuar rreth pasojave të veprimit.

Inkurajimi i rreziqeve dhe provimi i detyrave të reja është një formë më pozitive e pasojave logjike. Në një klasë disa fëmijë pajtohen shumë dhe demonstrojnë pak krijimtari. Ata janë kërcënuar dhe paralajmëruar aq shumë sa kanë frikë të lëvizin. Në situata të tilla qëllimi mund të jetë të inkurajosh rrezikun duke nxjerrë anët pozitive të një vendimi apo veprimi të mundshëm. *Parashikimi i shpërblimeve* është një formë e pasojave logjike, në të cilën individi mund të imagjinojë pasojat pozitive dhe lëvdatat nga sjellja apo veprimi i ri. Në intervista ju mund të dëshironi të inkurajoni klientët të jenë më të ndërgjegjshëm ose të provojnë disa veprime të reja; parashikimi i anëve pozitive mund të jetë ndihmues në këtë proces.

Pasojat logjike në fillim mund të duken të jenë një tip detyrimi ose moralizimi, megjithatë është sjellja humane që nuk ka dobitë e saj dhe është detyra e këshilluesit të ndihmojë klientin të zgjidhë ato probleme ndërsa punon drejt një vendimi. Ju mund ta bëni këtë nëpërmjet shprehive pyetësore ose direkt nëpërmjet ndarjes së pasojave logjike. Duke patur një përgjigje të pasojës logjike, konsidero sugjerimet e mëposhtme:

1. Nëpërmjet shprehive ndjekëse, bëni të sigurt që ju e kuptoni situatën dhe mënyrën se si e kupton klienti juaj.
2. Ndërsa klientët lëvizin drejt vendimeve, kurajoji të mendohen rreth rezultateve të mundshme pozitive dhe negative të vendimit. Kjo bëhet shpesh duke bërë pyetje.
3. Siguro klientët me të dhëna nga pasojat pozitive dhe negative nga çdo vendim apo veprim. Nëse ata mendojnë vetëm në terma negative, ndihmoji të mendojnë dhe pozitivisht. Nëse ata po mendojnë vetëm pozitivisht, bëji të mendojnë dhe negativen.
4. Sido që të jetë situata, siguro klientët me një përmbledhje të pasojave negative dhe pozitive në një mënyrë *logjiKuese*. Te shumë njerëz ky hap nuk është i nevojshëm; ata do t'i kenë marrë vendimet dhe t'i kenë bërë gjykimet veta.
5. Lëri klientët të vendosin se çfarë veprimesh të bëjnë në situatat këshilluese. Në mësimdhënie ose në manaxhim, nga ana tjetër ju mund të vendosni dhe faktikisht të impononi pasojat.

Në këshillim, pasoja logjike tenton të jetë një shprehi xhentile e përdorur të ndihmojë njerëzit nëpërmjet çështjeve më të kompletuara. Gjithashtu mund të përdoret për të radhitur alternativa, kur ke në dorë një vendim kompleks. Në menaxhim dhe mësimdhënie e njëjtë qëndron e vërtetë. Për çështje disiplinore dhe kënaqësie, është e rëndësishme të shënoni se fuqia qëndron me manaxherin dhe mësuesin: ata i vendosin pasojat. Në intervistë, detyra është thjesht të jesh i pranishëm kur klienti parashikon pasojat. Në manaxhim dhe mësimdhënie, të lesh punëtorin apo studentin të vendosi se çfarë veprimi të ndërmarrë është kritike. Por, njerëzit që kanë fuqi mbi të tjerët kanë nevojë të përfundojnë me pasojat që ata paralajmëruan më herët, ose fuqia e tyre do të humbë.

Ju mund të shënoni se shprehia e pasojës logjike funksionon fillimisht në orientimin konkret dhe me gjuhën "nëse ..., pastaj ..." Për shembull ne përkufizojmë përshkrimin specifik të sjelljes dhe pastaj pasojën konkrete logjike të sjelljes. Për shembull, "Ne në fillim mësuam, Keti, që nëse ti nuk do të kishe folur kur djali tek garazhi të injoroi, atëherë ai do të vazhdonte të injoronte. Nëse ti e mbron veten me siguri, atëherë do të tërheqësh vëmendjen e tij."

Kur klienti kupton pasojën konkrete të një sjelljeje, atëherë mund të jetë e mundshme të shikojë modelet e sjelljes duke përdorur të njëjtën metodë nga orientimi formal-operacional. Për shembull, "Keti, ne tani e dimë që ti nuk e mbron veten tënde. Nëse ti e ndryshon këtë dhe bëhesh më e sigurt në veten tënde, atëherë ti do të ndjeheshe mirë dhe do t'i zgjidhësh situatat si të interesojnë ty." Me klientë konkretë, ju shpesh do të zbuloni që orientimi formal-operacional i çështjes së të menduarit duhet të ketë shumë shembuj konkretë, para se ata të kuptojnë vështirësitë e çështjeve të tyre.

Praktika individuale mbi pasojën logjike

Ushtrimi 1: Duke përdorur 5 hapat e shprehisë së pasojës logjike, shkurtimisht tregoji klientes, Keti, cilat do të jenë pasojat logjike për të, nëse vazhdon me sjelljen e saj.

Përmblidh problemin e Ketit me fjalët e tua duke përdorur termat "nëse ..., atëherë..."

___

___

___

Pyeti Ketit pyetje specifike rreth pasojave pozitive dhe negative po të vazhdojë sjelljen e saj.

Pozitive: ___

___

Negative: ___

___

Siguro Ketin me feedback-un tuaj mbi pasojat e mundshme të sjelljes së saj. Përdor "nëse ..., atëherë ..."

___

___

___

Përmblidh ndryshimet ndërmjet feedback-ut të sapo dhënë dhe pikëpamjen e Ketit kur ajo thotë që nuk do të ndryshojë (kjo nënkupton përdorimin e përballjes).

___

___

___

Jepi kurajo Ketit të marrë vendimet e saj.

___

___

___

Ushtrimi 2: Pasojat logjike duke përdorur shprehitë e ndjekjes
Nëpërmjet shprehive pyetëse ju mund të inkurajoni klientët të mendojnë për pasojat e mundshme të veprimeve të tyre. ("Çfarë rezultati mund të parashikoni nëse e bëni këtë?" "Çfarë rezultatesh keni tani që vazhdoni me atë sjellje?") Megjithatë, duke e parashtruar situatën mund të mos jetë e mjaftueshme për klientin të jetë në dijeni të pasojave logjike të veprimeve. Shkruani këtu, për tipet e ndryshëm të klientëve dhe situatave, pasoja logjike që mund të ndihmojë klientin të kuptojë plotësisht situatën.

Një student i cili po mendon të marrë ilaçe për të parën herë:

___

___

___

Një vajzë e re po mendon një abort:

___

___

___

Një student që po mendon të marrë një paradhënie për kolegjin:

____

____

____

Një ekzekutiv i cili është përjashtuar nga puna për marrëdhënie të dobët me shoqërinë:

____

____

____

Një klient i cili vjen tek ti vazhdimisht vonë dhe nuk bashkëpunon:

____

____

____

Vetëhapja

A duhet që t'i diskutoni me klientin vëzhgimet tuaja personale, eksperiencat dhe idetë? Hapja nga ana e këshilluesit apo intervistuesit ka qenë një temë e diskutueshme. Shumë teoricienë argumentojnë kundër hapjes së vetes, duke preferuar një distancë, person objektiv. Sidoqoftë, kohët e fundit këshilluesit humanistë kanë demonstruar vlerën e hapjes së vetes ose vetëhapjes. Duket se hapja e vetes mund t'i japë kurajo klientit të flasë, krijon një besim midis klientit dhe këshilluesit, dhe vendos një relacion të barabartë në intervistë. Megjithatë jo të gjithë mendojnë se është një shprehi e mençur të përfshihet në teknikat e këshilluesit. Disa shprehin përgjegjësi të vlefshme përreth monopolizimit të këshilluesit në intervistë ose abuzimin e të drejtave të klientit për t'u hapur shumë herët: ata thonë se këshillimi dhe intervistimi mund të operojnë shumë mirë pavetëhapjen e intervistuesit. Një vetëhapje konsiston:

1. Përemrat vetor. Një hapje vetjak i këshilluesit ose intervistuesit përfshin përkufizimin "Unë" ose duke përdorur përemrat unë, mua, dhe imja.

2. Foljet e përmbajtjes ose ndjenjave ose të dyja. "Unë mendoj ...," "Unë ndjej ...," dhe "Unë kam përjetuar ...," të gjitha indikojnë disa veprime nga ana e këshilluesit.

3. Objekte të çiftëzuara nga ndajfolje dhe mbiemra përshkrues. "Unë ndihem i lumtur për ty që je me i vendosur me prindërit e tu." "Eksperienca ime e divorcit ishte diçka si e jotja. Unë ndjehesha dhe akoma ndihem ..."

Fjalët dhe shprehjet që kanë të bëjnë me ndjenjat janë veçanërisht një hapje i rëndësishëm i vetes. Në esencë, struktura e vetëhapjes është e thjeshtë:"të flasësh vetë", veçan nga këshilluesi. Të flasësh vetë në lidhje me klientin është një detyrë komplekse duke përfshirë çështjet e mëposhtme bashkë me të tjera.

Sinqeriteti. Ky është një term i paqartë, por mund të bëhet më konkret duke e krahasuar me faktin që një këshillues duhet të ketë patur eksperiencë e ide të vërteta dhe të ndershme gjatë jetës së tij dhe mund të përdoret si term: "sinqeritet në lidhje me veten," një fillim i rëndësishëm. Por hapja e vetes duhet gjithashtu të jetë e sinqertë në lidhje me klientin. Për shembull, një klient mund të ketë qenë anksioz rreth një pjese në një lojë teatrale në shkollë. Këshilluesi sinqerisht mund të ndjehet anksioz të japë një fjalim para 50 vetash. Ndjenjat mund të jenë të njëjta, por sinqeriteti i vërtetë kërkon një sinkronizim të ndjenjave. Eksperienca e këshilluesit në këtë rast është ndoshta shumë larg nga ajo e klientit. Hapja e vetes duhet të jetë e afërt me eksperiencën e klientit; për shembull, këshilluesi mund të

lidhë një situatë në të cilën ai ose ajo ndjeu shqetësim të njëjtë në rrethana paralele në të njëjtën moshë.

Çast i përshtatshëm. Nëse një klient është duke folur ngadalë rreth diçkaje, nuk është e nevojshme ta këshillosh për çlirim të vetvetes. Megjithatë nëse klienti duket se dëshiron të flasë përreth një teme por ka probleme, një hapje e lehtë e vetes e drejtuar nga këshilluesi mund të jetë ndihmëse. Një hapje e vetes shumë e thellë mund të frikësojë ose ta largojë klientin.

Koha. *Vetëhapja* më e fuqishmi bëhet në përgjithësi në kohën e tashme (" Tani unë ndihem ..."). Megjithatë, varacionet e kohës mund të përdoren për të forcuar ose për të zbutur fuqinë e një vetëhapjeje. Merr parasysh të mëposhtmet:

Keti: Unë ndihem shumë e nervozuar rreth mënyrës se si prindërit e mi [...]varin turinjtë, kur unë dal vetëm. Ata me të vërtetë që më nervozojnë.

Këshilluesi (koha e tashme) Tani, më pëlqen mënyra se si je duke luftuar. Më bën që të ndihem mirë, kur shikoj se je duke luftuar për të drejtat e tua.

Këshilluesi (koha e shkuar) Unë mund ta shikoj që jeni ndier e nervozuar. Unë gjithmonë e kam pëlqyer atë. Edhe unë jam ndjerë kështu me prindërit e mi.

Këshilluesi:(koha e ardhme) Unë e di që do ta bësh këtë në të ardhmen. Unë mendoj që nervozizmi është një motivues i mirë.

Është e qartë se një hapje efektive e vetes mund të jetë një shprehi komplekse, prapë kjo mund ta hapë intervistën në dimensione të reja ndihmuese. Nga orientimi formal/operacional ose dialektik/sistematik, vetëhapja e orientuar në formë verbale mund të jetë e dobishme.

Hapja e vetes si një shprehi është më shumë karakteristikë e orientimit D-3 dhe D-4, në të cilin klienti dhe këshilluesi supozohen të jenë më shumë reciprok. Sidoqoftë, vetëhapja më e limituar mund të përdoret me karar te klientët me orientim sensoromotor dhe konkretë.

Në një situatë si shembulli i mësipërm, mund të jetë i dobishëm për të ndihmuar klienten, Keti, që të mësojë të shprehë nervozizëm në nivelin sensoromotorik (imazhe ose teknika e Gestalt-it do të jetë efektive). Por në të njëjtën kohë nervozizmi duhet të menaxhohet dhe të ketë relaksim sensoromotorik, trainim konkret vetëbesimi, ose pasojat logjike mund të jenë të dobishme këtu. Zakonisht nuk është ndihmuese t'i shpërthesh të gjitha nervat menjëherë. Për burrat, në veçanti, nervozizmi mund të jetë më shumë kontroll ose menaxhim sesa shprehje nervash, dhe mund të jenë të nevojshme disa teknika nga orientime të ndryshme

Praktikë individuale mbi vetëhapje

Struktura e vetëhapjes konsiston tek përkufizimi "Unë" i formuar nga tre dimensione:(1) përemri vetor unë në disa forma; (2) një folje si *ndiej, mendoj, kam përjetuar;* dhe (3) një fjali objektive që përshkruan se çfarë mendoni apo çfarë ndodhi.

Ushtrimi 1: Shkrimi i pohimeve të vetëhapjes

Imagjino se një klient vjen tek ju me secilin nga këto probleme. Për çdo problem shkruaj një vetëhapje efektive dhe një joefektive. Përpara se të filloni, supozoni se e keni dëgjuar tashmë klientin me kujdes dhe një hapje e vetes mund të jetë me të vërtetë tamam për këtë moment. Përfshini një kontroll për çdo pohim.

"Unë nuk mund të shkoj mirë me meshkujt. Ata më mërzisin shumë. Ata duken shumë të fortë dhe të sigurt në vetvete. Unë ndjej gjithmonë që jam në një nivel më poshtë se ata. Si ndjeheni ju në lidhje me ta?"

Efektive: ______________________________

____

____

Joefektive: ______________________________

____

____

"Kam frikë dhe ndihem e pasigurt në grupe të mëdha. Nuk është e drejtë. Çfarë duhet të bëj?"

Efektive: ______________________________

____

____

Joefektive: ______________________________

____

____

"Unë jam e shqetësuar se çfarë ndjeni ju për mua. Ju më kujtoni mua për prindërit e mi. Çfarë ndjeni ju për mua?"

Efektive: ______________________________

____

____

Joefektive: ______________________________

____

____

Kutia 11-4 A është e përshtashme vetëhapja e tepërt?

Nga Weijung Zhang

Shoqja ime e mirë, Besa, ka patur shumë eksperiencë duke këshilluar klientë minoritarë. Ajo më tregoi njëherë që një nga pyetjet e saj të para që i bëri klientit minoritar është, "A keni ndonjë pyetje për të më bërë mua?" e cila rezulton shpesh si vetëhapje nga ana e saj. Ajo jo vetëm që do i përgjigjej pyetjeve rreth racizmit, seksizmit, fesë dhe kështu me rradhë, por edhe përreth shëndetit të saj dhe problemeve familjare. Gjatë intervistës fillestare, gjysma e kohës do të kalonte me hapjen e vetes së saj.

"Por a është e përshtatshme kjo hapje e vetes?" -tha një student në klasë, pasi unë kisha përmendur eksperiencën e Besës.

"Absolutisht" u përgjigja. Ne dimë që shumë klientë minoritarë shkojnë në këshillim me dyshime. Ata e shikojnë këshilluesin si një agjent sekret të shoqërisë dhe dyshojnë se ai mund t'i ndihmojë. Disa nga ata madje kanë frikë se informacioni që japin do përdoret kundra tyre. Disa nga pyetjet që ata kanë shpesh në mendje janë: "Nga vjen ti?" "Çfarë keni ndryshe nga ata racistët që kam takuar" dhe "Me të vërtetë e kupton se ç'do të thotë të jesh minoritar në këtë shoqëri?" Nëse e dini se sa i përhapur

është racizmi, ju mund t'i konsideroni këto pyetje legjitime dhe të shëndosha. Dhe
nëse këto pyetje nuk përgjigjen siç duhet, të cilat kërkojnë hapje vetjake nga
këshilluesi, është e vështirë të presësh që shumica e klientëve minoritare të besojnë
dhe të hapen me dëshirë.
Disa vlera kulturore të klientëve minoritarë kanë nevojë për vetëhapje nga këshillue-
si. Aziatikët, për shembull, kanë një traditë të fortë për të mos treguar problemet e
familjes "të huajve", në mënyrë që mos "t'ju skuqet faqja." Pra, ne tentojmë të nxjer-
rim shumë më pak nga vetja jonë në publik, sidomos eksperiencën tonë personale.
Një këshillues mund të shikojë hapjen si një kriter për të gjykuar shëndetin mendor
të një personi, duke i trajtuar ata që nuk e kanë këtë cilësi si "pasivë" ose "paranoik."
Aziatikët tradicionalë besojnë se sa më shumë hapesh tek të huajt, aq më pak i zgjuar
dhe i matur je. Unë kam mësuar që edhe indianët e Amerikës mendojnë kështu.
Këshillimi nuk mund të proçedojë pa disa nga detajet intime të jetës së klientit. çfarë
duhet të bëjmë me këto klientë të cilët nuk e njohin hapjen e vetes? Unë kam zbu-
luar që mënyra më e mirë nuk është nëpërmjet lutjes apo pyetjeve, por modelit.
Vetëhapja të shpie në vetëhapje. Ne nuk presim që klientët minoritarë të ecin mirë
kur ne nuk e bëjmë vetëhapjen në relacionin e këshillimit, apo jo?
Për sa i përket udhërrëfyesit të gjetur në shumicën e librave të këshillimit këtu, hapja
e vetes nga këshilluesi është konsideruar si joprofesionale; por nëse ne jemi vënë në
dijeni të orientimeve të ndryshme të klientelës minoritare, duket se këto afrime janë
të nevojshme.
Studenti që bëri një pyetje më parë, pyeti përsëri me një buzëqeshje, "Pse jeni kaq
elokuent për këtë temë?" Unë i thashë, "Ndoshta sepse unë e kam mësuar këtë jo
vetëm nga librat, por dhe nga eksperienca ime si këshillues dhe si minoritar."

Komentet e Allen Ivey: Kur unë mësova metodat dhe teoritë e këshillimit, unë
gjithashtu mësova shumë gjëra që mund të "bëj" dhe të tjera që "nuk bëj." Me kalim-
in e kohës, çdo rregull që unë kam brendësuar ka qenë gabim në disa situata.
Dikush njëherë tha:"Jeto sa më gjatë dhe do të jesh gabim për çdo gjë."
Unë mendoj se është e rëndësishme që ju të respektoni stilin tuaj natyror ndihmues.
Por, le ta bëjmë një "respekt të shëndetshëm." Çfarë është natyrore për ju, mund të
mos merret si natyrore nga dikush tjetër. Ju do të donit të përdornit shprehitë
vëzhguese dhe të shënonit se sa efektivisht po punojnë ndërhyrjet tuaja. Në të njëjtën
kohë, ju do të donit të shpenzonit një kohë për të studiuar ndryshimet individuale
dhe kulturore, në mënyrë që ju mund të zhvillonit një stil për të dhënë ndihmë që
është natyrore jo vetëm për ju, por gjithashtu dhe për shumë klientë.

Feedback

Feedback-u është përgjegjës për t'i siguruar klientët me të dhëna të qarta mbi veten e tyre dhe/ose se si të tjerët i shikojnë ata. Mund të përfshijë gjithashtu hapje të vetes nga ana e juaj. Siç është treguar më parë në Direktivat për Feedback Efektiv (Kutia 2-3 në kapitullin 2), feedback është përgjegjës për të mëposhtmet:

Të shikojmë veten si të tjerët na shohin ne,
Të dëgjojmë si të tjerët na dëgjojnë.
Dhe të prekemi si prekim të tjerët ...
Këto janë qëllimet e një feedback-u efektiv.

Feedback nga njëri tek tjetri është i rëndësishëm në procesin e zhvillimit të shprehive në këshillim dhe intervistim. Direktivat e dhëna më përpara për praktikimin e feedback-ut efektiv në seksionet me grupe të vogla janë kritike në këshillim dhe intervistim:

1. *Klienti që po merr feedback duhet të jetë përgjegjës.* Feedback-u është më i

suksesshëm nëse klienti e kërkon atë. Megjithatë, ju si intervistues duhet të vendosni, nëse klienti është gati ose i aftë të dëgjojë një feedback të përpiktë. Jep vetëm aq feedback sa klienti mund të përdorë për momentin.

2. *Feedback duhet të fokusohet mbi forcën dhe/ose diçka që klienti mund të bëjë rreth saj.* Bën mirë t'i tregosh klientit të ndryshojë gjërat që janë gabim. Është më shumë efektive të japësh feedback për cilësitë pozitive dhe të ndërtosh forcë. Kur ju flisni për negativitetin, duhet të ketë disa zona ku klienti mund të bëjë diçka t'i ndryshojë ose mund të mësojë t'i pranojë si pjesë e realitetit.

3. *Feedback-u duhet të jetë konkret dhe specifik.* Si me direktivat, nuk është diçka e mirë të japësh feedback të paqartë. Për shembull, "Ju nuk jeni i aftë të shkoni mirë me grupin" nuk është aq ndihmuese se sa "Ju keni patur dy argumente me Gimin që ju ka mërzitur të dyve, dhe tani nuk po bie dakort aspak me Luizën. Çfarë do të thotë kjo për ju?"

4. *Feedback-u nuk duhet të jetë gjykues.* Për të mos qenë gjykues, ju duhet të pranoni cilësitë vikale dhe gjuhën trupore. Shpesh feedback kthehet ne vlerësim:"Ju bëtë një punë të mirë atje" siç mund të krahasohet me "Unë ju pashë të qetësoheshit dje, të bëheshit më i lumtur, ndërkohë që po bëheshit më i sigurt." Qëndro tek faktet dhe specifiket. Faktet janë shoqëror; gjykimet edhe janë edhe s'janë.

5. *Feedback-u duhet të jetë i saktë.* Shumë njerëz mund të përfitojnë nga ndryshimet. Megjithatë, shumica nga ne mund të ndryshojnë herë pas herë nga një gjë të vetme dhe gjithashtu mund të dëgjojnë vetëm kaq. Mos e mbyt klientin me fjalë. Zgjidh një apo dy gjëra për feedback dhe të tjerat lëri për më vonë.

6. *Kontrollo se si u prit feedback-u* juaj. Tamam si tek një direktivë efektive, kontrollo që të shikosh se si personi tjetër reagon ndaj feedback. "Si reagoni ndaj tij?" dhe "A i afrohet?" dhe "Çfarë do të thotë për ju?" janë tre shembuj që përfshijnë klientin në feedback dhe indikojnë nëse u dëgjuat apo jo dhe se sa i dobishëm ishte feedback-u juaj.

Përsëri, vini re modelet 1-2-3:(1) qëndroji pranë klientit, (2) përdor shprehinë influencuese të përshtatshme me orientimin zhvillimor të klientit, dhe (3) kontrollo se sa mirë u prit shprehja dhe sa e dobishme ishte ajo.

Vini re gjithashtu se qartësia dhe konkretësia janë po aq të rëndësishme në feedback-un efektiv, sa edhe në dhënien e direktivave efektive. Këshilla e mirë dhe udhëzimet kërkojnë modelet 1-2-3 si dhe konkretësi dhe qartësi që të jenë kuptimplotë për klientin. Po këto principe përdoren për të gjitha shprehitë influencuese.

Një lloj tipi tjetër feedback është më shumë gjykues. *Lavdërimi* dhe disa lloje *pohimesh mbështetëse* përçojnë gjykimin tuaj pozitiv të klientit. Gjykimet negative mund të shfaqen nëpërmjet *qortimeve* dhe nga disa lloje dënimesh. Në feedback-un gjykues intervistuesi ka një rol më aktiv.

Feedback-u gjykues konsiderohet shpesh si jo i përshtatshëm për situatat këshilluese. Megjithatë, mjediset menaxhuese, institucione korrektuese, shkolla, universitete dhe mjedise të tjera ballë për ballë shpesh kërkojnë feedback gjykues. Në shumicën e rasteve feedback-u gjykues përfshin një intervistues që ka fuqi mbi jetën e klientit apo persoit tjetër. (Disa argumentojnë se feedback-u jo gjykues është i pamundur, nëse intervistuesi ka ndonjë fuqi mbi klientin. Megjithatë të gjithë *feedback*-et, brenda kufijve, mund të konsiderohen gjykues.)

Sugjerimet për llojet e feedback-ut gjykues si lavdërimet, mbështetja, qortimet

dhe dënimet ndjekin të njëjtën rrugë që u përmend më lart në këtë seksion. Feedback-e të tilla mund të jenë më efektive kur klienti është i fuqizuar dhe kur ky *feedback* përfshin forcën dhe dobësinë e klientit, por është gjithashtu konkret, specifik dhe i saktë. Feedback-u gjykues mund të përçohet me një lloj toni të zërit që nuk është gjykues dhe faktik. Kontrolli është veçanërisht i rëndësishëm në *feedback*-un gjykues. Ai mundëson klientin për të reaguar, dhe intervistuesi e ka një ide se si u prit feedback-u, pozitivisht apo negativisht.

Ju mund të shikoni se shprehia tipike e *feedback*-ut përfshin supozimin e një klient drejtues i vetes, formal-operacional që është i aftë të mendojë për veten. Në nivelin dialektik, *Feedback*-u bëhet shumë i rëndësishëm, megjithëse mund të jetë i dobishëm në doza të vogla për klientë me orientim sensoromotorik dhe konkret.

Praktika individuale mbi feedback-un

Ushtrimi 1: Cilat janë 6 udhëzimet për feedback?

Përmblidhi ato këtu me fjalët tuaja.

1. Klienti duhet të jetë përgatitur për feedback.
2. Feedback duhet të jetë [illegible], i saktë
3. " " " " konkret
4. " " " " jo gjykues
5. të fokusohet mbi forcën
6. Kontrollo si u prit feedback.

Ushtrimi 2: Eksperienca juaj me feedback

Në biznes një manaxher mund t'i japë një punëtori feedback të vazhdueshëm për kryerjen e punës. Në një grup këshillimi ju mund të shfaqni përshtypjet tuaja për atë. (Vini re se sa njësoj janë feedback-u me hapjen e vetes në këtë rast. Megjithatë *feedback* siguron të dhëna specifike dhe konkrete rreth sjelljes, ndërsa hapja e vetes mund të konsistojë më shumë në përshtypjet subjektive.) Në shkolla dhe situata të tjera mësimdhënieje, *feedback*-u mund të përdoret për të lavdëruar ose qortuar të tjerët.

Zgjidh tre situata dhe përmblidh perceptimet efektive dhe joefektive të feedback-ut që ju keni vëzhguar në të shkuarën.

Ushtrimi 3: Feedback-u i vetëhapjes mund të jetë fuqizues.

Kryesore në këtë formë feedback është - Ndarja e reagimeve pozitive dhe negative me klientin. Vetëhapja si feedback përfshin bisedën "unë-ju." Ju ndani përshtyp-

jet e një personi tjetër. Duke e përdorur me masë dhe efektivisht mund të jetë një nga shprehitë më efektive.

Kujto një vetëhapje të dobishme që ishte ndihmuese për ty. Si krahasohet kjo formë feedback-u me kriterin e sugjeruar në këtë seksion (jo gjykues, konkret dhe kështu me rradhë)?

____
____
____
____
____
____
____
____
____

Interpretimi dhe rimodelimi

Megjithëse interpretimet mund të ndryshojnë në përmbajtje duke u varur nga orientimi teorik në të cilin skicohen, ata kanë të gjithë një element të përbashkët: intervistuesi prezanton klientin me një model të ri referencash, nëpërmjet të cilave të shikojë problemin apo çështjen dhe shpreson ta kuptojë më mirë dhe te merret me situatën. Një term tjetër që përdoret shpesh në këtë kontekst dhe një term që përshkruan të njëjtin proces, është rimodelimi. Interpretimi duhet të jetë në kontrast me reflektimin e kuptimit, në të cilin intervistuesi ndihmon klientin të gjejë kuptime të rinj dhe interpretime nga vetja e tij apo e saj.

Reflektimi i kuptimit mund të jetë i nevojshëm dhe i dobishëm përpara se të provoni një interpretim. Reflektimi i mendimeve shpesh e drejtojnë klientin në korniza të tyre të reja referencash ndërsa ekzaminojnë botën e tyre, duke e bërë një interpretim të panevojshëm. Por duke ekzaminuar kuptimin mund të zbërtheni mënyrën e të menduarit të klientëve dhe t'i përgatisni ata me një kornizë referencash dhe interpretimesh tuajat.

Një klient mund të jetë i mërzitur nga një ëndërr shqetësuese. Teori të ndryshme ndihmuese do të bëjnë ju ta interpretoni ndryshe, por secila do t'ju siguronte me një kornizë të re referencash për të kuptuar ëndrrën. Për shembull:

Klienti:	Unë ëndërrova sikur po ecja përgjatë shkëmbinjve me detin që përplasej poshtë me forcë. Unë u frikësova shumë; nuk mund t'i gjeja prindërit.
Këshilluesi:	(psikodinamike) Juve ju pëlqen që t'i hiqni qafe prindërit e juaj, por mendimi është i tmerrshëm.
Këshilluesi:	(analiza transaksionale) Po vërej që ju doni të kujdeseni për prindërit. Kjo është shumë e ngjashme me atë që po ndodh në jetën tuaj. Ata sapo kanë ardhur të jetojnë me ju, dhe ju thatë më parë që ata ishin si fëmijë dhe ju si prind.
Këshilluesi:	(vendimtare) Ju sapo keni filluar kolegjin dhe ndjeheni sikur po bini poshtë shkëmbinjve. Ju dëshironi që prindërit e juaj të ishin këtu për t'ju ndihmuar të merrni vendime praktike.

Cili është interpretimi korrekt? Duke u varur nga situata dhe konteksi, secili nga këto interpretime mund të jetë i dobishëm ose i dëmshëm. Vlera e interpretimit varet nga reagimi i klientit mbi të. Secili siguron klientin me një mënyrë të re alternative për të konsideruar situatën. Shkurtimisht, interpretimi riemërohet ose ripërkufizohet "realitet" nga një pikëpamje e re. Në të kundërt, një reflektim i kup-

timit duhet të përdorë sekuencën të pyeturit-për- të kuptuar dhe më pas pyet klientin se çfarë kuptimi ai apo ajo nxorri nga të dhënat.

Interpretimi mund te krahasohet me reflektimin e ndjenjave. reflektimin e kuptimit dhe perifrazën. Në këto tre shprehi intervistuesi mbetet në kornizën e referencave të klientit. Në interpretim korniza e referencave vjen nga vizatimi teorik dhe/ose këshilluesi. Këto janë shembuj të interpretimit (rimodelimit) të çiftëzuara me shprehi të tjera.

Klienti:	(ai ka një regjistrim për mungesa) Unë me të vërtetë nuk ndihem mirë, që mungoj kaq shumë në punë.
Intervistuesi:	(reflektim i ndjenjave) Ju me të vërtetë që jeni i shqetësuar dhe i mërzitur. (perafraza/ripohim) Ju keni munguar shumë në punë. (interpretim) Ju keni bërë shumë mungesa dhe e dini se ç'mendon bosi juaj për mungesën. Kjo ju shqetëson juve, nëse mund të jeni i aftë të vazhdoni punën.
Klienti:	(ine nervozizëm) Unë me gruan patëm një mosmarrëveshje, pasi shikuam një film me dashuri. Unë u përpoqa të bëja dashuri me të dhe ajo më refuzoi përsëri.
Këshilluesi:	(reflektim i ndjenjave) Ju jeni i shqetësuar dhe i mërzitur. (perifrazë) Ju u grindët pas filmit dhe u refuzuat seksualisht përsëri. (interpretimi) Duket se frika juaj ndaj refuzimit ju shkaktoi të refuzoheshit nga gruaja juaj. Ose (interpretimi) Ndjenja e refuzimit ju shqetëson. A janë këto ndjenja të njëjta me ëndrrën që patë javën e shkuar?

Në secilin nga këto interpretime, intervistuesi ose këshilluesi shton diçka pas asaj që tha klienti. Ka shumë përgjigje interpretimesh që mund t'i bëhet çdo klienti dhe ato mund të ndryshojnë nga teoritë dhe eksperiencat personale të këshilluesit.

Interpretimi është parë si një aktivitet mistik, në të cilin intervistuesi arrin në thellësinë e personalitetit të klientit për të siguruar njohuri të reja. Megjithatë, nëse ne e konsiderojmë interpretimin të jetë një kornizë e re referencash, konceptimi bëhet më pak i vështirë. Një klient mund të raportojë ndjenjat kur bosi i bën një kritikë të vogël. Intervistuesi, këshilluesi apo terapisti mund ta ketë vënë re këtë si një model të përhershëm. Interpretime të ndryshme mund të bëhen, me thellësi të ndryshme:

"Ju dukeni që reagoni shumë ashpër ndaj çdo kritike të bërë prej bosit."

"Ju shfaqni një vështirësi ndaj autoriteteve."

"Ju nuk ndjeheni i sigurt për veten dhe keni nevojë për aprovim të vlefshmërisë suaj."

"Bosi juaj përfaqëson babanë tuaj dhe ju jeni duke përsëritur me të të njëjtat modele që keni përjetuar kritikat e babait tuaj."

Përsëri, interpretimi do të ndryshojë duke u varur nga orientimi teorik i intervistuesit. Ju mund të ekzaminoni situatat në këtë seksion dhe t'i formuloni ato nga perspektiva të ndryshme teorike me supervizorin tuaj ose kolegun.

Intervistuesi i suksesshëm ka shumë alternativa interpretimesh dhe i zgjedh ato nga varësia e nevojës së klientit.

Interpretimet jepen më mirë në modelet 1-2-3 për të ndihmuar me kujdes klientin, duke siguruar interpretimin dhe më pas duke konntrolluar reagimin e klientit ndaj kornizës së re të preferencave ("Si të duket kjo ide"). Nëse një inter-

pretim nuk është i suksesshëm, intervistuesi mund të përdorë të dhëna të marra nga kontrolli të zhvillojë një tjetër, përgjigje më kuptimplotë.

Si përfundim, duhet përmendur që reflektimi i kuptimit i kombinuar me shprehitë pyetësore shpesh aftëson klientin të bëjë interpretimin e tij dhe të gjenerojë kornizën e vet të referencave. Një klient që punon efektivisht me një intervistues duke përdorur shprehinë e reflektimit të kuptimit është shpesh më i aftë të bëjë një interpretim sesa një këshillues i aftë.

Interpretimet, në të ashtuquajturat nivele më të thellë janë të përshtatshëm për klientë të orientimeve formal-operacional dhe dialektik/sistemik. Interpretimet konkretë janë më të përshtatshëm për klientë sensoromotorik dhe konkretë. Megjithatë, gjithmonë mbaj mend klientët e intelektualizuar që preferojnë të punojnë në abstraksion. Duke e lejuar veten të mbash një stil abstrakt me këtë lloj klienti mund të jetë e kënaqshme, por ju do të zbuloni se individë të tillë kanë nevojë për më shumë afrimitet konkret me realitetin. Aftësia e tyre për të menduar rreth të menduarit dhe të qënit abstrakt i ka larguar ata nga bota reale. Ata mbeten në disa mënyra si të pazotë të jetojnë dhe të punojnë në mjediset e tyre, siç janë shumë fëmijë të vegjël. *Nivelet e zhvillimit më të lartë nuk janë domosdoshmërisht më të mirët.*

Keti: Unë kalova një kohë të tmerrshme për të patur besim te vetja. Duket se unë gjithmonë kënaq dikë tjetër.

Këshilluesi: (interpretim duke përdorur D-1, orientim drejtimi/konkret) Me sa duket, ti Keti, nuk ke mësuar kurrë se çfarë të bësh që të marrësh atë që do. Ne kemi mësuar shumë gjëra, kemi kaluar shumë intervista. Herës tjetër që ti do dalësh, unë do vij me ty, do vëzhgoj çfarë ndodh dhe të nxis nëse është e nevojshme. (Ky interpretim e njeh dështimin si dështim, merr kontrollin e mjedisit dhe mbaron me një direktivë për veprim.)

Këshilluesi: (interpretim duke përdorur D-2, orientim drejtimi/konkret.) Mbi bazat e lojës me role, Keti, unë do të thoja që ti nuk ke mësuar akoma shprehitë për të patur besim tek vetja. Ti ke menduar shumë përreth gjërave, por tani ne kemi nevojë për veprime. Kur dikush thotë "jo", ti tërhiqesh. Duhet të qëndrosh pakëz drejt, përdor një ton pak të fortë, dhe shikoje atë person të vështirë.

Këshilluesi: (interpretim duke përdorur D-3, orientim drejtuar klientit, formal-operacional) Keti ndjenjat e tua duken shumë të njëjta me ëndrrën që pe javën e kaluar, kur duart e tua ishin të lidhura. Duket se po shkon mbrapa në kujtimet e fëmijërisë, në modelet me prindërit e tu.

Këshilluesi: (interpretim duke përdorur D-4, orientimi dialektik/sistemik) Keti, shumë gra do e shikojnë dhe e mendojnë sjelljen tënde të lidhur me gjininë. Gratë shumë shpesh e kanë këtë problem në një botë seksiste. Kjo pothuajse tingëllon si ngacmim. Çfarë kuptimi ka ta shikoh në këtë lloj mënyre?

Secili nga këto interpretime mund të jetë i dobishëm për Ketin. Të gjithë depërtimet në botë nuk e bëjnë individin të veprojë nëpërmjet mendimeve dhe ndjenjave të veta.

Praktika individuale në interpretim/rimodelim

Interpretimi siguron korniza alternative referencash ose kuptime për ngjarjet në jetën e klientit. Në shembujt e mëposhtëm, siguro një përgjigje ndihmuese (pyet-

je, reflektim i ndjenjave, ose të ngjashme) dhe pastaj shkruaj një interpretim. Përfshi një kontroll në interpretimin tuaj.

Ushtrimi 1

"Unë nuk mund të shkoj mirë me meshkujt, ata më mërzisin shumë. Ata duken kaq të fortë dhe të sigurt. Unë ndihem gjithmonë se jam në një nivel më poshtë se ta. Si ndjeheni përpara tyre?"

Përgjigje dëgjuese: ______

Interpretim nga një kornizë referencash Frojdiane: ______

Interpretim nga një kornizë referencash feministe: ______

Interpretimi juaj në mënyrë që të jetë i përshtatshëm për të katër orientimet zhvillimore të klientit.

1. Orientimi sensoromotorik: ______
2. Orientimi konkret: ______
3. Orientimi vetëdrejtues, formal-operacional: ______
4. Orientimi dialektik/sistemik: ______

Ushtrimi 2

"Kam ndërmend të provoj marijuanën. Po, jam vetëm 13 vjeç, por kam lëvizur shumë. Prindërit e mi me të vërtetë që nuk janë dakord. Nuk e kuptoj pse. Shokët e mi e bëjnë këtë gjë dhe po vazhdojnë shumë mirë."

Përgjigje dëgjuese: ______

Interpretimi nga një kornizë referencash konservative: ______

Interpretimi nga një kornizë referencash të një përdoruesi rasti: ______

Interpretimi nga korniza e referencave të tuaja në mënyrë që është e përshtatshme për katër nivelet e zhvillimit të klientit:

1. Orientimi sensoromotorik: ______

2. Orientimi konkret: ______

3. Orientimi vetëdrejtues, formal-operacional: ______

4. Orientimi dialektik/sistemik: ______

Shembujt e mësipërm të interpretimit dhe rimodelimit janë veçanërisht prezantime të mira të çështjeve me vlerë që ju do të ndeshni në intervistim dhe këshillim. Cilat janë çështjet me vlerë në këto shembuj dhe cili është pozicioni juaj personal në këto çështje? Si përfundim, si e pajtoni rëndësinë e sjelljes së klientit me pozicionin tuaj? Çfarë do të bënit ju në këto situata? Jepni përgjigjet mëposhtë:

______

Përmbledhje Influencuese

Kjo shprehi ka nevojë të përmendet shkurtimisht. Është njësoj me përmbledhjen e ndihmës përveçse këshilluesi ose intervistuesi e përmbledh intervistën nga pikëpamjet e tij. Kujdes special shpesh i jepet se çfarë intervistuesi apo këshilluesi ka sugjeruar apo komentuar gjatë pjesës. Një shembull i shkurtër mund të ilustrojë këtë shprehi:

Këshilluesi: Keti, deri këtu ne kemi folur paaftësinë tënde për të kontrolluar se çfarë ndodh në lidhje me të tjerët. Unë kam sugjeruar që kjo buron nga marrëdhëniet me mamanë tënde dhe nga jetesa në një shoqëri seksiste. Ti e mësove sjelljen tënde nga modeli i saj. Të sugjerova disa gjëra që t'i provoje gjatë javës. Njëra nga to ishte të uleshe qetësisht në një mbledhje dhe thjesht të shikoje se çfarë ndodhte ndërmjet njerëzve. Një tjetër ishte që të bëje kontakt me sy dhe të ishe më e sigurt me menaxherin e garazhdit. Si përfundim, unë të sugjerova të bashkoheshe në një grup trainimi që organizohet ne komunitetin tënd për tu bërë më e sigurt. A e përmbledh kjo? Cilat janë reagimet dhe planet e tua?

Një përmbledhje e ndikimit e këtij lloji integron një sërë mendimesh të përfshirë në një ndërhyrje të intervistuesit dhe siguron një mundësi për të patur një feedback nga klienti.

Informacion/Këshillë/Udhëzim/Opinion/Sugjerim

Shprehitë e ndikimit mund të ndahen pothuajse në grupe të pafundshme temash të specializuara. Ki kujdes: theksimi i tepruar në këtë zonë mund t'ju bëjë të harroni ndihmën!

Të gjitha shprehitë e listuara më parë, në një formë apo në tjetër, kanë përgjegjësi për të informuar klientin. E rëndësishme është që të jesh i qartë, specifik dhe koherent me botën e klientit. Nuk ka nevojë të minimizosh rëndësinë e këtyre shprehive, në shumicën e formave të këshillimit, intervistimit dhe madje terapisë, përfshihet dhënie informacioni ndaj klientit. Një pjesë e rëndësishme e analizës transaksionale dhe terapisë racional-emocionale, për shembull, është instruktimi direkt i klientit me përmbajtjen e teorisë së tyre. Trajnuesit e relaksimit shpesh i mësojnë klientëve se si të qetësohen në shtëpi. Proçedurat e instruktimit në menaxhim, mjekësi dhe situata të tjera intervistimi janë të njëjta ose më të rëndësishme.

Sigurimi informacionit të dobishëm konsiston në hapa të ngushtë që kanë lidhje me ato që tashmë janë diskutuar tek shprehitë influencuese:

1. Qëndroji pranë klientit dhe sigurohu se ai apo ajo është gati për informacionin apo këshillën.
2. Ji i qartë, specifik, konkret dhe në kohë për proçedurat e instruktimit tuaj. Konceptet e biseduara nën feedback, direktivat dhe pasojat logjike mund të jenë veçanërisht të dobishme për të përgatitur programe më komplekse instruktimi.
3. Kontrollo klientin nëse idetë tuaja u kuptuan.

Këto shprehi shpesh përdoren në edukimin psikologjik- udhëzimin direkt të klientit për shprehinë e të jetuarit. Përsëri, nuk ka ushtrime praktike këtu për ta. Megjithatë, ndërsa mësoni klientët dhe të tjerët për shprehitë e intervistimit, ju do të keni nevojë dhe të përdorni informacion efektiv dhe udhëzim.

Kutia 11-5. Pikat kyçe

Modelet 1-2-3

Në çdo ndërhyrje me klientin, së pari qëndroji pranë dhe vendos kornizën e referencave të klientit, më pas vlerëso niveli e zhvillimit dhe përdor shprehitë e ndikimit dhe si përfundim, shto një kontroll për të siguruar reagimin ndaj përdorimit të shprehisë suaj.

Vazhdimësia e influencës ndërpersonale

Shprehitë ndikuese dhe ndihmuese mund të klasifikohen nga nivelet më të ulta deri tek më të lartë të ndikimit.
Inkurajuesit dhe perifrazimet konsiderohen relativisht të ulët në ndikim, ndërsa konfrontimi dhe direktivat janë të lartë në ndikim.

Treshja e moderuar

"Shprehitë lëkundëse/luhatëse" të vektorit i influencës ndërpersonale janë pyetje të fokusuara, të hapura dhe të mbyllura. Ato sigurojnë një sistem për të vendosur temën e bisedës, ndërsa mban një ekuilibër ndërmjet shprehive ndikuese dhe ndjekëse.

Vlerësimi i orientimit zhvillimor

Klientët priten të dikutojnë çështjet e tyre nga katër orientimet 1. Sensoromotor (D-1). Mendimi dhe emocioni janë një eksperiencë në përgjithësi këtu dhe tani.
2. Konkret (D-2). I mirë për të treguar histori me detaje dhe specifik.
3. Formal-operacional (D-3). Reflektim në vetvete dhe modelet e vetes ose të situatave.

(vazhdon)

4. Dialektik/sistemik (D-4). Të jesh i aftë të shohësh veten-në-konteks dhe efektin e familjes dhe kulturës mbi çështje të ndryshme.

Shprehitë pyetëse zhvillimore

1. Sensoromotor (D-1) "Çfarë po shikoni/dëgjoni/ndjeni?"
2. Konkret (D-2). "A mund të më jepni një shembull specifik/konkret?" "Çfarë ndjetë?"
3. Formal-operacional (D-3). "A është ky një model?" "Si e shikoni veten?" "Cilët janë modelet e ndjenjave të juaja?"
4. Dialektik/sistemik (D-4). "Si e përmblidhni këtë?" "Në sa mënyra mund ta shikoni këtë?" "Si ndryshojnë e mocionet duke parë çështjen nga perspektiva të ndryshme?"

Direktivat

Direktivat i tregojnë qartësisht klientit se çfarë veprimi të ndërmarrë. Qëndrore me një direktivë efektive është (1) gjuha e përshtatshme trupore, toni vokal dhe kontakti me sy; (2) shprehje verbale të qarta dhe konkrete; dhe (3) të kontrollosh që direktiva u dëgjua.

Pasojat logjike

Kjo shprehi tregon rezultatet e mundshme të veprimit të klientit, në pesë hapa:
Përdor shprehitë ndihmuese për të qenë i sigurt se e keni kuptuar situatën dhe si është kuptuar nga klienti.
Nxit mendim për pasojat pozitive dhe negative të një vendimi.
Siguro klientin me të dhënat tuaja rreth pasojave pozitive dhe negative të një vendimi.
Përmblidh pozitivet dhe negativet.
Lëre klientin të vendosë se çfarë veprimi të ndërmarrë.

Vetëhapja

T'i tregosh klientit mendimet dhe ndjenjat tuaja do të thotë hapje e vetes, gjë e cila ka nevojë për më të mëposhtmet:
Përdor përemrin vetor ("Unë")
Përdor një folje për ndjenja ose për përmbajtje ("Unë ndjej ...." "Unë mendoj ....").
Përdor një objekt të çiftëzuar me ndajfolje dhe mbiemër përshkrues ("Ndihem i lumtur për ty që je i aftë të kesh besim në vete ...").

Hapja e vetes është më shumë efektive nëse është e sinqertë, në kohë dhe e shprehur në kohën e tashme.

Feedback

Feedback-u siguron të dhëna të përshtatshme rreth faktit se si e shikojnë këshilluesi ose të tjerët klientin. Mbaj mend këto:
Klienti duhet të fuqizohet.
Fokusohu tek forca.
Duhet të jesh konkret dhe specifik.
Nuk duhet të jesh gjykues.
Mbaje feedback-un të saktë.
Kontrollo se si u prit feedback-u juaj.

Interpretimi/rimodelim

Kjo shprehi siguron klientin me një kornizë alternative referencash, duke përdorur direktivat e mëposhtme:

(vazhdon)

Provo të përdorësh një reflektim të kuptimit më parë të shikosh nëse klienti mund të bëjë interpretimin e tij.
Siguro interpretimin tënd të situatës.
Kontrollo se si u prit informacioni.

Përmbledhje influencuese

Kjo i siguron klientit një përmbledhje të shkurtër se çfarë u tha dhe u mendua gjatë një pjese. Si shprehitë e tjera, duhet të jetë në kohë, të jetë në fjalë që klienti mund t'i kuptojë dhe të përfshijë një kontroll për të vendosur se si u prit përmbledhja.

Informacioni/këshillë/udhëzim/opinion/sugjerim

Këto shprehi kërkohen të kalojnë informacion dhe ide nga intervistuesi tek klienti. Modeli 1-2-3 është përsëri kritik, dhe informacioni duhet të jetë i qartë, konkret, dhe në kohë.

Ushtrime praktike dhe vetëvlerësim

Shumë shprehi janë përmendur në këtë kapitull për të pritur kthimin në një mjeshtëri të të gjithave. Megjithatë, sa më shumë ushtrime të praktikoni, aq më shumë ju mund të shtoni të kuptuarin e tyre dhe të mjeshtëroni të gjitha këto koncepte.

Praktikë individuale mbi vëzhgimin e influencuesve kompetentë

Gjatë javës tjetër, vëzhgo biseda dhe mbledhje dhe shëno efektivitetin e shprehive ndikuese të përdorura nga shokët dhe kolegët dhe nga njerëzit influencues të medias. Shkruaj vëzhgimin tënd këtu:

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Praktikë individuale në shprehitë zhvillimore

Ushtrimi 1: Vlerësimi i orientimit zhvillimor konjitiv/emocional

Ju lutem, vlerësoni pohimet e mëposhtme të klientit si sensoromotorik (S), konkret (C-concrete), formal-operacional (FO), ose dialektit/sistemik (D/S).

Zvarritja

Formal 1. Unë jam një zvarritës i tmerrshëm. Sa më shumë mendoj rreth kësaj, aq më shumë e shoh që është karakteristike për mua. Unë kam vështirësi të mbaroj një detyrë. Tentoj ta kem këtë model.

Concret 2. Mungova në provim. Më zuri gjumi. Studiova dhjetë orë dhe fjeta vetëm dy orë. E vura alarmin me kujdes, por më zuri gjumi. Nuk ishte faji im.

S 3. Ndihem shumë i lodhur. Nuk mund të mendoj. Më dhemb trupi kur mendoj për atë provim ... (shfryn)

D/S 4. Familja jonë është plot me zvarritës. Po të shikoj pas, unë shikoj se ne kemi një sistem ndëraktiv të vazhdueshëm. Nëse ne presim deri

minutën e fundit, në përgjithësi dikush vjen, që është tipike mamaja. Po, kjo është mënyra e jetës në familjen tonë dhe kështu e mësova dhe unë.

Emocion pozitiv në shumicën e rasteve

Formol 5. Kur mendoj për veten time, tentoj të ndihem i lumtur në shumicën e kohës. Ky është një zakon për mua, që të fokusohem tek gjërat e mira.

S 6. Ndihem kaq mirë. Të shijosh dhe të thithësh ajrin e oqeanit ...uau!

C 7. Ndihem shumë i gëzuar këtu në plazh.

D/S 8. Kur shikoj plazhin, unë mund të mendoj kaq shumë gjëra të mira. Babai im e do, sepse i kujton fëmijërinë. Mamaja shplodhet vetëm duke u ulur mbi rërë. Gjithë familja jonë ndjehet më mirë në plazh.

Emocion, rreth vdekjes dhe ndjenjës së vdekjes

D/S 9. Ndihem i dëshpëruar kur mendoj për vdekjen e mamasë time, por në të njëjtën kohë i lehtësuar që vuajtja e saj mbaroi, krenar për triumfin e saj në momentin e fundit, por shumë i nevrikosur me sipërmarrësin e varrimit.

FO 10. Po të shikoj prapa tek ajo, koha që vdiq mamaja më shkaktoi një mërzitje e madhe dhe akoma më duket sikur është me mua, kur unë mendoj për të. Po kaloj një kohë të vështirë.

S 11.(loton) Kjo është shumë. (kollitet) Nuk mund të them asgjë.

C 12. Ndihem shumë keq.

Ndërmarrja e perspektivave

FO 13. Kur mendoj për veten time, unë mendoj se jam një person i mirë. Kam disa gabime, por janë në rregull dhe unë jam ok.

D/S 14. Njerëz të ndryshëm më shohin ndryshe. Shokët më shohin si një njeri i lumtur me fat. Bosi më shikon si përgjegjës; kam mësuar që kjo është ajo që ai dëshiron të mendojë, kështu që unë ia jap këtë kënaqësi. Disa njerëz më shikojnë si të pakujdesshëm, unë e di që njerëz të ndryshëm më shohin ndryshe. Ka kuptim; secili nga ne ka një eksperiencë të shkuar të ndryshme që ngjyros perceptimet e tashme.

C 15.Mbrëmë, për shembull, disa shokë më donin që t'i ndihmoja për të lëvizur disa mobilje. Unë i ndihmova megjithëse isha i lodhur. Më pëlqen të ndihmoj.

S 16. (duke bërtitur) E dua tani! Ma jep mua!

Klient i depresuar

C 17. (shfryn) Jam me të vërtetë i dëshpëruar se familja ime nuk erdhi sot. Ata më telefonuan dje dhe Mira tha që do të vinin me siguri. Unë i thashë që kisha nevojë për t'i parë. Por sot, ata nuk erdhën.

S 18. (loton, shfryn) Nuk ka shpresë, është e kotë. (pauzë e gjatë, loton më shumë)

FO 19. (shfryn) Kjo është tipike për ta. Ata nuk vijnë kurrë kur thonë që do të vijnë. Gjithmonë më lëndon kjo gjë.

D/S 20. (shfryn) Mirë, tani që ju më pyetët, ky është një model në familjen time. Në fakt, unë mbaj mend mamanë që më tregonte histori se si ndjehej kur prindërit nuk vinin. Ajo ka qenë në spital, gjithashtu. Në fakt e gjithë familja ka patur një histori depresioni. Mendo që e kam mësuar në familje, që s'mund të jesh optimist.

Pasi ta keni plotësuar këtë ushtrim, ju mund të ktheheni në fund të kapitul-

lit ku impresionet e autorit për orientimet zhvillimore për secilin pohim mund të krahasohen me të tuat.

Një grup ushtrimesh praktike duke përdorur shprehitë pyetëse mund të gjenden në konkluzionet e këtij kapitulli.

Praktikë me grupe sistematike mbi shprehitë zhvillimore DCT

Hapi 1: Ndahu në grupe.

Hapi 2: Zgjidh një kryetar grupi.

Hapi 3: Vendos rolet për pjesën e parë të praktikës.

- Klienti
- Intervistuesi i cili do ta kalojë klientin nëpër pyetjet zhvillimore specifike të kutisë 11-2
- Vëzhguesi 1
- Vëzhguesi 2

Vini re që ndonjëherë është e dobishme të filloni me një intervistues, i cili e kalon klientin në fillim nëpër grupin e parë të pyetjeve dhe imazheve të orientimit sensoromotorik, pastaj rolet mund të ndërrohen dhe vëzhguesi 1 mund të ndihmojë klientin të diskutojë çështjen në orientimet konkrete dhe formal-operacionale, ndërsa vëzhguesi 2 mund të punojë me pyetjet nga orientimi dialektik/sistemor.

Hapi 4: Planifikimi. Intervistuesi dhe klienti në fillim kanë nevojë të bien dakord mbi temën. Disa tema janë si zvarritja, konflikti ndërpersonal, diskutimi i etnisë së klientit, racës, fesë, ose gjinisë dhe se si lidhen këto çështje multikulturore me problemin apo shqetësimin. Vëzhguesit do të studiojnë faqen e feedback.

Teoria DCT këshillon ndarjen me klientin tuaj natyrën e pyetjeve që ju do të bëni si pjesë e strukturës së procesit. Ju do të zbuloni se një fillim i mirë për këtë seksion është të pyesësh klientin të tregojë një histori të shkurtër rreth çështjes së tij, ndërsa ju përdorni sekuencën e dëgjimit. Për shembull, "A mund të më tregoni se për çfarë doni të flisni sot?" "Çfarë ndodh kur fokusoheni tek problemi?" "Çfarë ndodh kur fokusoheni tek familja?" (Është mirë të ndihmosh klientët të shikojnë se si problemi i tyre lidhet me historinë e zhvillimit.) "Çfarë ndodh kur fokusoheni tek etnia juaj, raca, gjinia, preferenca seksuale, çështjet fizike apo emocionale, shpirtërore, gjuhësore, mosha, statusi ekonomik-social?" (Kur përdorni fjalorin e përshtashëm për klientin, këto janë pyetje efektive për të nxjerrë çështjet multikulturore dhe se si lidhen këto çështje me problemin.)

Ju do të zbuloni që shpesh do të fitoni një ide të asipër të orientimit konjitiv/emocional për çështjen e klientit, ndërsa dëgjoni fjalët e para. Më pas lëviz tek pyetjet sensoromotorike duke pyetur për një histori tjetër konkrete. Me dy apo më shumë histori, klientët në përgjithësi shohin modele tek sjellja e tyre. Si përfundim, me dijeninë e modeleve, pyetni klientin tuaj ta shikojë çështjen e tij më sistematiksht duke përdorur disa nga pyetjet e sugjeruara në kutinë 11-2. Qëllimi në këtë seksion praktik është të lehtësojë bisedën e klientit rreth çëshjtes nga të gjitha orientimet.

Hapi 5: *Drejto një seksion gjysmë-ore ose më shumë, siç kërkohet për të lëvizur në orientimet e ndryshme më në thellësi.* Nëse bëhet me kujdes, mund të marrë deri në 90 minuta për të plotësuar një vështrim të përgjithshëm të zhvillimit. Nëse

është e mundur, ndërroni intervistuesit si në hapin 3. Do të jetë e nevojshme që të keni pyetjet sistematike gati për provën e parë.

Hapi 6: Rishiko pjesën praktike dhe siguro feedback për 15 minuta ose më shumë. A u arritën në mënyrë të sukseshme kriteret?

Hapi 7: Ndërroni rolet, nëse është e përshtatshme.

Fleta e feedback-ut të shprehive zhvillimore

_______________ (Data)

(Emri i intervistuesit) _______________ (Emri i personit që plotëson formularin)

Udhëzim: Plotëso formularin.

1. A e ndau intervistuesi përmbajtjen e intervistës me klientin? Është e dobishme për klientin dhe intervistuesin t'i kenë pyetjet gati më parë. Kjo siguron një relacion reciprok dhe mund të përdoret në këshillimin aktual dhe intervistën.

2. Cili ishte niveli zhvillimor konjitiv i përgjithshëm siç është prezantuar në pjesën e parë të pohimit (50-100 fjalë). Çfarë evidence specifike nga gjuha e klientit mund të paraqisni te justifikoni këtë konkluzion? A ishte i aftë intervistuesi të nxirrte historinë e klientit duke përdorur sekuencën e dëgjimit?

3. Çfarë vëzhgoni rreth klientit në secilin nga katër orientimet? A foli faktikisht klienti për çështjen e tij nga secili orientim zhvillimor?

S

C

FO

D/S

4. Kur klienti foli rreth çështjes së tij nga orientime të ndryshme, ku kontribuoi, nëse kontribuoi kjo në proces? (Qëllimi i përgjithshëm është të ndihmojë klientin, të diskutojë shqetësimin e tij nga perspektiva të ndryshme dhe shpesh kjo rezulton në mësim si për klientin ashtu dhe për inetrvistuesin.)

Praktika me grupe sistemore me shprehitë influencuese

Praktika me grupe të vogla dhe shprehitë influencuese kërkojnë praktikë me secilën shprehi. Modeli i grupit të vogël është sugjeruar, por vetëm një shprehi duhet të përdoret për çdo herë.

Hapi 1: Ndahuni në grupe.

Hapi 2: Zgjidh një kryetar grupi.

Hapi 3: Vendos rolet për çdo seksion praktik.

- Klienti
- Intervistuesi, i cili do të fillojë me nxjerrjen e historisë së klientit duke përdorur shprehitë dëgjuese, të vlerësojë nivelin zhvillimor të klientit, dhe pastaj të provojë një nga shprehitë ndikuese
- Vëzhguesi 1, i cili do të vëzhgojë klientin dhe do të potësojë CIS formën e vlerësimit (shiko kapitullin 8), dhe do të vendosi se sa impakt ka patur shprehia ndikuese e intervistuesit
- Vëzhguesi 2, i cili do të plotësojë fletën e feedback-ut të shprehive influencuese që është më poshtë

Hapi 4: *Planifikimi.* Në përdorimin e shprehive ndikuese, testi acid i mjeshtërisë është nëse klienti bën direkt atë që pritet të bëjë (për shembull, a ndjek klienti drejtimin e dhënë?) ose i përgjigjet feedback-u, hapjes së vetes, dhe kështu me rradhë në një mënyrë pozitive. Për secilën nga shprehitë, më të dobishme janë temat e ndryshme. Vendos qëllimet që doni të arrini për çdo kohë. Këtu janë disa ide:

- *Direktivat.* Klienti mund të flasi rreth një situate, në të cilën ai mund të mos ketë qenë shumë i sigurt ose ka qenë shumë agresiv. Intervistuesi mund të provojë fillimisht një lojë me role që ta bëjë situatën më specifike dhe më pas të provojë një ose më shumë direktiva të shikojë se si reagon klienti. *Përsëri, fillimisht është i rëndësishëm përdorimi i shprehive dëgjuese për të vendosur faktet kyçe dhe ndjenjat, më pas vlerëso nivelin zhvillimor, kështu që direktiva do të jetë më e përshtatshme për klientin.*
- *Pasojat logjike.* Një anëtar i grupit mund të paraqitë një vendim që ka ndërmend të bëjë. Këshilluesi mund të eksplorojë pasojat pozitive dhe negative të atij vendimmi.
- *Vetëhapja.* Një anëtar i grupit mund të paraqitë një çështje personale. Detyra e këshilluesit është të ndajë diçka personale që ka lidhje me shqetësimin e klientit. Përsëri, kontrolli është i rëndësishëm për të patur *feedback* nga klienti.
- *Feedback.* Arritja më e dobishme për intervistuesin është të japë feedback direkt një anëtari tjetër të grupit rreth paraqitjes së tij në seksionet e trainimit. Klienti mund të flasi rreth një çështjeje për të cilën këshilluesi do të sigurojë fedback, duke ndarë perceptimet e tij të situatës në mënyrë sa më objektive që të jetë e mundur. Në kontroll duhet të përfshihet.
- *Interpretimi.* Klienti mund të paraqitë një çështje të konfliktit interpersonal. Pas përdorimit të pyetjeve dhe shprehive dëgjuese reflektive, këshilluesi mund të interpretojë, ose nga pikëpamja e tij personale ose nga disa orientime teorike. Këshilluesi mund të dojë të promovojë rimodelimin në nivele të ndryshme thellësie për të vendosur impaktin e tyre dhe vlerën mbi klientin. Kjo është një kohë për eksplorim.
- *Përmbledhje e ndikimit.* Kjo shprehi mund të praktikohet më mirë në lidhje

me shprehi të tjera. Në fund të pjesës praktike, këshilluesi mund të përmbledhë se çfarë ka qenë duke bërë.

- *Informacion/këshillë/të tjera.* Intervistuesi mund t'i japë informacion grupit rreth një teorie të veçantë ose një grup faktesh. Grupi jep *feedback* mbi shprehinë e dhënies së informacionit për të qenë i qartë, specifik, interesant e i dobishëm. Edukimi psikologjik mund të përdoret. Shprehitë pyetësore mund të jepen në mësim.

Fleta e feedback-ut të shprehive influencuese

_______________ (Data)

_______________ (Emri i intervistuesit)

_______________ (Emri i personit që plotëson formularin)

Udhëzime: Vëzhguesi 1 do të plotësojë CIS formën e vlerësimit në kapitullin 8. Vëzhguesi 2 do të plotësojë këtë.

1. A përdori intervistuesi shprehitë dëgjuese për të nxjerrë dhe qartësuar shqetësimin e klientit? Sa efektivisht?

2. Cili është orientimi i përgjithshëm zhvillimor i klientit?

_____ Sensoromotorik _____ Vetë-drejtues, formal-operacional

_____ Konkret _____ Dialektik/sistemik

3. Klientët, duke mos vënë re nivelin e zhvillimit, shpesh operojnë mbi problemet e tyre në shumë nivele. Cilin orientim shihni tek klienti?

_____ S _____ C _____ FO _____ D/S

Siguro evidencë për secilin. A kishte të dhëna për zhvillim horizontal apo vertikal tek klienti?

4. Siguro feedback jo gjykues, faktik dhe specifik për intervistuesin mbi përdorimin e shprehive ndikuese specifike.

5. A e bëri intervistuesi kontrollin mbi reagimin e klientit ndaj ndërhyrjes.

Hapi 5: *Drejto një seksion praktik duke përdorur shprehinë për 5 minuta.* Do të jetë pak e vështirë të përdorni shpesh një shprehi ndikuese të veçantë, meqenëse duhet të lidhen me shprehinë ndihmuese që të vazhdojë intervista. Megjithatë, provo të përdorësh shprehinë e përcaktuar të paktën dy herë gjatë pjesës praktike.

Hapi 6: *Rishiko pjesën praktike dhe siguro feedback për 10-12 minuta.* Kujto të ndalosh kasetën për të siguruar feedback për këshilluesin.

Hapi 7: *Ndërroni rolet.*

Vetëvlerësimi dhe follow-up

Nëntë shprehi janë identifikuar në këtë kapitull. Ato janë listuar këtu me secilin nivel të mjeshtërive. Doemonstrim mjeshtëri/zotësi, do të thotë të dhëna në formë shkrimi dhe regjistrimi. Verifikimi nga një vëzhgues kompetent i jashtëm është një formë tjetër për të vlerësuar një zonë shprehie. Kujto kërkesat për çdo nivel të mjeshtërisë:

Identifikimi. Shprehia për të shkruar një pohim që paraqet shprehinë në pyetje dhe të indentifikosh dhe/të klasifikosh këtë shprehinë kur e sheh në një intervistë.

Mjeshtëri bazë. Demonstrimi i shprehisë suaj për të përdorur shprehinë në intervistën lojë me role.

Zona e shprehive	Niveli i mjeshtërive: Identifikimi	Bazë	Aktiv	Mësimdhënie	Të dhëna të shkurtra të mjeshtërive
Vlerësimi i orientimit zhvillimor					
Shprehitë pyetësore zhvillimore					
Direktivat					
Pasojat logjike					
Vetëhapja					
Feedback					
Interpretimi					
Përmbledhja influencuese					
Informacion/këshillë/udhëzim/opinion/sugjerim					

Mjeshtëri aktive. Demonstrimi i shprehisë suaj për të përdorur këtë shprehi në intervista me impakt specifik dhe efektiv mbi klientit. (Vini re funksionet e secilës shprehi në fillim të kapitullit.)

Mjeshtëria e mësimdhënies. Shprehia për të mësuar të tjerët rreth kësaj shprehie. Në kthim, efektiviteti i mësimdhënies tuaj demonstrohet nga niveli i mjeshtërisë të tyre.

Tani, renditni këtu tre qëllime specifike që ju do t'ju pëlqente t'i arrinit me anë të përdorimit të shprehive influencuese brenda muaji tjetër.

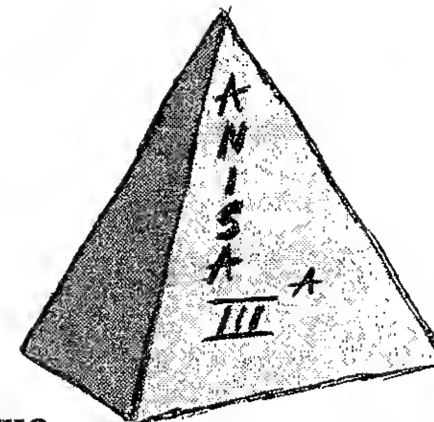
1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

Referenca

Dreikurs, R., & Grey, L. (1968). Logical consequences:A new approach to discipline. New York:Dutton.
Ivey, A. (1991). Developmental strategies for helpers:Individual, family, and network intervention. Pacific Grove, Ca.:Brooks/Cole.
Ivey, A. (1986). Developmental therapy:Theory into practice. San Francisco:Jossey-Bass.
Ivey, A., & Authier, J. (1978). Microcounseling, Ill.:Charles C Thomas.
Ivey, A. & Gluckstern, N. (1984). Basic influencing skills. No. Amherst, Mass.:Microtraining.
Ivey, A., Ivey, M., & Simak-Morgan, L. (1993). Counseling and psychotherapy (3rd Ed.). Boston:Allyn & Bacon.

Përgjigjet e autorit për ushtrimin e mësipërm

1.FO	5.FO	9.D/S	13.FO	17.C
2.C	6.S	10.FO	14. D/S	18. S
3.S	7.C	11.S	15.C	19.FO
4.D/S	8.D/S	12.C	16.S	20.D/S



Pjesa 4

Integrimi i shprehive

Cili është stili i intervistimit tënd, këshillimit apo psikoterapisë? Ky seksion siguron një sistem për t'ju ndihmuar që të integroni shprehitë dhe konceptet e këtij libri.

Kapitulli 12 prezanton një ekzaminim në thellësi të një interviste të plotë: ju do të shikoni se si të analizoni një intervistë për shprehitë dhe ndryshimin e orientimeve zhvillimore te klienti. Kapitulli, gjithashtu, përmban informacion se si të planifikoni një intervistë, të mbani shënime për raste dhe të zhvilloni një plan afatgjatë trajtues. Ushtrimi i fundit në kapitullin 12 është më i rëndësishmi në këtë libër, që sugjeron që të regjistroni një intervistë dhe të zhvilloni një kopje të punës suaj për të analizuar veten dhe stilin tuaj natyror.

Kapitulli 13 përfundon këtë libër, ai thekson se si shprehitë e ndryshme dhe konceptet e këtij libri mund të përdoren për të ekzaminuar teoritë e tjera të ndihmës. Një kujdes special i është dhënë trainimit për vetëbesim si një metodë më tepër specifike që ju do të donit ta kishit në dispozicion për disa klientë..

Në kohën kur ta kenl mbaruar këtë libër dhe këtë seksion në veçanti, ju do të keni mësuar se si të analizoni dhe integroni konceptet e intervistës e këshillimit. Ju mund të keni nevojë të bëni këto:

1. Drejto një intervistë duke përdorur tre teoritë alternative:

- *Këshillim me në qendër personin.* Shprehia për të drejtuar një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë dëgjuese është një kusht i domosdoshëm e i dobishëm për të hyrë në brendësi dhe për të kuptuar këtë teori të ndihmës.
- *Këshillim me marrje vendimesh.* Është sugjeruar që marrja e vendimit është baza, ndoshta e të gjitha teorive të këshillimit. Shprehia për të drejtuar një intervistë vendimmarrëse është e rëndësishme si për të marrë vendimet, ashtu dhe për të kuptuar strukturën metodologjike të teorive të tjera intervistuese.
- *Këshillimi bihejviorist (sjellor).* Trainimi për vetëbesim është një teknikë sjelljeje e rëndësishme që mund të përdoret me shumë klientë

2. Ekzamino dhe analizo sjelljen dhe mendimin tënd në intervistë dhe diskuto impaktin tënd specifik mbi klientët.

3. Përkufizo idetë dhe qëllimet e tua rreth teorisë e metodave që ju besoni se janë më të rëndësishmet në këshillim dhe intervistim.

4. Rishiko stilin tuaj ndihmues dhe ndjeshmërinë e tij në drejtim të çështjeve multikulturore dhe gjinore.

5. Apliko të njëjtat mikroshprehi për t'i mësuar klientëve shprehitë rreth jetës. Kujto se mësimi i këtyre shprehive komunikuese mund të jenë një urë e rëndësishme në procesin e ndihmës. Ju mund ta gjeni veten tuaj në një pozicion ku ju priteni t'i mësoni ndihmësve fillestarë ose vullnetarëve shprehitë dëgjuese dhe ndoshta shprehitë ndikuese.

Këto shprehi janë të rëndësishme, meqenëse ju kërkoni të zhvilloni stilin tuaj kulturor të përshtatshëm.

Kapitulli 12

Integrimi i shprehive:

Si mund t'ju ndihmojë integrimi i shprehive juve dhe klientin?

Funksion kryesor

Shprehitë, strategjitë dhe konceptet e intervistës dhe këshillimit të paramenduar nuk do ju ndihmojnë juve dhe klientin nëse nuk integrohen në një intervistë natyrore dhe në një plan trajtimi si ai që prezantohet në këtë kapitull.

Funksione dytësore

Mjeshtëria e koncepteve të këtij kapitulli rezulton në aftësinë për të realizuar këto funksione më poshtë:

- Të drejtosh një intervistë profesionale të organizuar mirë që bazohet mbi një model i derivuar nga teoria tipar-dhe-faktor.
- Zhvillo një plan afatgjatë për punën tuaj me një klient dhe mbaj regjistrime sistematike të intervistave.
- Përdor konceptet e këtij kapitulli për të shtuar shprehitë dhe kuptimin e modeleve të tjera teorike të procesit ndihmës.

HYRJE

Ky kapitull prezanton analiza të detajuara të një interviste dhe tregon se si mund të përdorni një proces të njëjtë për të shqyrtuar punën tuaj. Është e mundur të merrni shprehitë dhe konceptet e këtij libri dhe t'i përdorni ato sistematikisht në një intervistë të plotë. Objektivi bazë në këtë kapitull është të lehtësojë një ekzaminim të stilit tuaj. Ndërsa lexoni këtë kapitull, mendoni përpara se si do të drejtoni intervistën tuaj, zhvilloni planin tuaj për intervistat, mbani shënime dhe integroni idetë tuaja në plane trajtimi afatgjatë. Ushtrimi praktik i vetëm në këtë kapitull do t'ju sugjerojë që të regjistroni një intervistë dhe ta përdorni si bazë për të drejtuar një analizë të plotë të stilit tuaj dhe efektin e tij mbi klientët.

LEXIME UDHËZUESE

Këshillimi vendimtar

Këshillimi vendimtar mund të përshkruhet si një model praktik për këshillim, intervistim ose psikoterapi që marrja e vendimeve të ndjekë sistemin e këshillimeve. (Janis,1983; Janis and Mann, 1977; Ivey, Ivey, & Simek-Morgan, 1993). Pika bazë është e thjeshtë:ose klientët kanë nevojë të zgjedhin ndërmjet pushimeve, të vendosin të kenë apo jo një abort ose të martohen, ose të kërkojnë ide të reja për të jetuar më efektivisht, *ata janë gjithmonë duke marrë vendime.* Këshillimi vendimtar lehtëson procesin e marrjes së vendimeve.

Teoricienët e këshillimit vendimtar argumentojnë që të gjitha teoritë e këshillimit dhe terapitë e sjelljes, përqendrimi tek personi dhe madje psikoanaliza kanë të bëjnë me vendimet. Procesi i këshillimi të sjelljes synon t'i mësojë klientëve se si të marrin vendime të reja për veprime të sigurt ose të kenë kontroll për

sjelljen. Këshilluesi që përdor teknikën me në qendër personin, kërkon që të aftësojë klientët të marrin vendime për veten e tyre nëpërmjet vetëekzaminimit dhe vetëreflektimit. Terapisti psikoanalitik është duke kërkuar faktorët e poshtëm që të çojnë tek vendimet. Ky këshillim vendimtar është një sistem bazik i dobishëm në shumë mjedise.

Trashëgimia tipar dhe faktor

Qëllimi në këshillimin vendimtar është të lehtësojë vendimet dhe të konsiderojë *tiparet dhe faktorët* që gjenden pas çdo vendimi. Teoria tipar dhe faktor ka një histori të gjatë në fushën e këshillimit, duke shkuar prapa në zhvillimin e Franc Parsons të Boston Vocational Bureau më 1908. Parsons theksoi që për të marrë një vendim profesional klienti ka nevojë të (1) konsiderojë tiparet personale, shprehitë dhe interesat; (2) të ekzaminojë faktorët mjedisorë (mundësitë, mundësia e punës, dhe kështu me rradhë); dhe (3) të zhvillojë "arsye të vërteta në lidhje me këto dy grupe faktesh" (Parsons, 1909; 1967, p. 5). Teoria tipar dhe faktorë që në atë kohë ka kërkuar për dimensionet që shtrihen poshtë "arsyes së vërtetë" dhe marrjes së vendimeve. Gradualisht teoria tipar dhe faktor është njohur si e kufizuar dhe kështu kanë lindur modele të reja (Brammer, 1990; Carkhuff, 1973; Janis & Mann, 1977; Ivey, Ivey, & Simek-Morgan, 1993). Të gjitha këto modele mund të përshkruhen si ripohime moderne të teorisë së vjetër tipar dhe faktor; megjithatë, ata janë bazuar në kërkime të fundit që janë tepër të sofistikuar.

Aplikime në modelin e intervistës me pesë faza

Konceptet e këshillimit vendimtar janë bazuar në modelin 5-fazor të intervistës me të cilin keni punuar. Të ndihmosh klientin të marrë një vendim efektiv, ju keni nevojë të merrni këto pesë hapa:

1. Të zhvilloni një raport të besueshëm dhe të ndihmoni klientët të strukturojnë problemin e tyre.
2. Të qartësoni problemin. Cilët janë tiparet kyç personale dhe faktorët mjedisorë që duhet të merren në konsideratë për marrjen e një vendimi? Kërkimi pozitiv zbulon forcën e klientit që mund të lehtësojë marrjen e vendimit.
3. Të vendosni rezultatet. Çfarë rezultati sheh klienti nga vendimi i tij? Cilët janë tiparet dhe faktorët e një vendimi të mirë?
4. Të prodhoni alternativa. Kjo mund të krahasohet me "arsyetimin e vërtetë" të Franc Parsons rreth tiparereve dhe faktorëve. Është këtu që ju dhe klienti të zbuloni alternativa të reja për veprim. Më pas klienti do të vendosë se çfarë veprimi të ndërmarrë ose cila nga mënyrat e reja mund të jetë më e dobishmja.
5. Të përgjithësosh. Vendimet e bëra në intervistë, por jo të marra në shtëpi për mendim apo veprim nuk janë vendime. Është përgjegjësia juaj të lehtësoni veprimin e klientit pas intervistës.

Pra, këshillimi vendimtar dhe teoria vendimtare janë të pandara në strukturën pesë-fazore të intervistës. Modeli vendimtar më i thjeshtë i të gjithave përcakton problemin, prodhon alternativa dhe pastaj vendos ndërmjet këtyre alternativave. Modeli pesëfazor i intervistës që është siguruar, është një shtrirje e modelit të thjeshtë, dhe ju do të zbuloni se marrja e vendimeve si dhe tipi tipar dhe faktor, përdornin disa variacione të këtij teme.

Aplikime të teorive dhe mjediseve këshilluese

Do të jetë e mundur të integroni koncepte vendimtare me disa mënyra për të ndihmuar. Tabela 12-1 tregon se sa teori të ndryshme dhe metoda për të ndihmuar mund të përshkruhen duke përdorur modelin vendimtar bazë në strukturën pesëfazore.

Tabela 12-1. Kohëzgjatja në faza të intervistës vendimtare të dhënë në mjedise dhe mënyra të ndryshme

	Intervistë Këshillim Vendimtar	Psikoterapi Psikoanalitik	Trainim Vetëbesimi	Intervistë diagnostikuese mjekësore	Toria rogeriane me në qendër personin	Ndihmës manaxheri Zgjidhje Problemi	Intervistues joefektiv i mirëqënies
1. Raport/ strukturë "Njatjeta"	Disa	Pak ose aspak	Disa	Pak	Disa	Disa	Pak ose aspak
2. Mbledhje informacioni/ përkufizimi i problemit dhe identifikimi i vlerave "Cili është problemi?" "Cilat janë forcat e tua?"	Mesatare	Pak ose aspak	Shumë	Shumë	Shumë	Shumë	Disa
3. Pohimi i rezultateve "Çfarë do të donit që të kishte ndodhur?"	Mesatare	Pak ose aspak	Mesatar	Pak ose aspak	Pak	Shumë	Pak
4. Eksplorimi i alternativave, konfrontimi i mos përputhjeve "Çfarë do të bëjmë rreth saj?"	Mesatare	Shumë*1	Mesatar	Disa	Disa	Mesatare	Shumë*2
5. Prodhimtaria dhe transferimi i mësimit "A do ta bësh ti këtë?"	Disa	Shumë	Pak ose aspak	Mesatar	Pak*3	Pak	Disa

*1 Psikoanalistët shpenzojnë kohën e tyre duke eksploruar çështjet e klientëve.
*2 Intervistuesi joefektiv i shërbimit shpenzon shumicën e kohës së tij duke dhënë përgjigje, me pak vëmendje për çështjet e mëdha.
*3 Shumica e intervistuesve mjekësorë janë për përkufizimin e problemin dhe diagnozën, duke i thënë klientit se çfarë të bëjë me pohimin fizik. Shumë direktiva fizike janë të paqarta në fazen 5, e cila është një shkak pjesor i klientëve me rekomandim drejtimesh.

Ivey, Ivey dhe Simek-Morgan (1993) sigurojnë një përpunim të gjerë se si modelet vendimtare janë implementuar dhe përdorur në shumë teori të ndihmës. Ata ilustrojnë në detaje se si mund të lidhen teori të ndryshme me një model vendimtar.

Le të kthehemi në një shembull intervistë.

SHEMBULL INTERVISTE:

PLANI, INTERVISTA, ANALIZA DHE PLANE TË TJERA TRAJTIMI

Struktura pesëfazore e intervistës do të jetë e dobishme për ju, që të planifikoni mënyrën tuaj në procesin e ndihmës:në zhvillimin e një plani interviste, drejtimi i

kësaj interviste, duke mbajtur shënim mbi pjesën dhe zhvillimi i një plani afatgjatë trajtues. Me fjalë të tjera, do të ndihmojë në çdo fazë të profesionit.

Mbani mend ndërsa lexoni shembullin e intervistës që ju së shpejti do të jeni duke analizuar stilin tuaj intervistues. Ju mund të organizoni planin tuaj dhe analizat në të njëjtën mënyrë.

Përmbajtja e të dhënave të klientit

Intervista fillestare ilustron që këshillimi profesional është i lidhur ngushtë me këshillimin personal. Vini re se si relacioni ndërmjet ndryshimit të punës dhe çështjeve personale zhvillohet gjatë pjesës. Gjithashtu, çështjet gjinore zhvillohen si faktorë të rëndësishëm multikulturor që kanë nevojë të konsiderohen. Kjo shfaqet veçanërisht në fazën 4 të intervistës.

Klientja është 36 vjeç dhe është e divorcuar, me dy fëmijë. Ajo ka punuar si mësuese e edukimit fizik për disa vjet. Ajo ka theksuar në dosjen e informacionit të saj para këshillimit që "Unë e shoh veten që jam mërzitur në këtë punë. Mendoj që ka ardhur koha të gjej diçka tjetër. Mendoj për biznes. Ndonjëherë ndihem e depresuar prej kësaj gjendjeje."

Vini re se këshilluesi do të provojë të ilustrojë disa qëllime mjeshtëria të intervistës në një seksion demonstrativ.

Planifikimi i qëllimeve të një interviste

Me dhënien e strukturës pesëfazore të një interviste bazë, është e mundur të zhvilloni një plan për intervistën para se të ndodhë. Nëse nuk dini çfarë të bëni, keni shumë pak mundësi për të ndihmuar klientin. Kjo nuk do të thotë që të abuzoni me klientin, por ju mund të mendoni se çfarë do të bëni për të ndihmuar klientin që të arrijë objektivat e tij.

Ju jeni gati të lexoni kopjen e një interviste bazë. Megjithatë, përpara se të fillonte intervista, intervistuesi Tani zhvilloi një plan të prezantuar në kutinë 12-1. Ky plan ishte zhvilluar nga studimi i një dosjeje të një klienteje që konsistonte në një pyetësor para-intervistimi. Siç do të vini re, plani i intervistës është orientuar të ndihmojë klienten të zhvillojë planin e saj profesional dhe të bëjë gjithashtu një diskutim të çështjeve personale. Plani është konsideruar si një strukturë për të ndihmuar klienten të arrijë objektivat e saj dhe të marrë vendime.

Megjithëse është skematik, plani ilustron që është e mundur të planifikosh një seksion para se të ndodhë. Megjithatë, nëse Xheni ka patur nevoja të ndryshme, plani i intervistës mund të prishej dhe mund të përdoren ndërhyrje më të përshtatshme. Mbani mend: një plan interviste është vetëm një plan; nuk është një hartë përfundimtare.

Shembull interviste

Tabela 12-2 prezanton intervistën si ndodh aktualisht, por është ndërtuar të paraqitë të dhëna në lidhje me modelin pesë-fazor. Transkripti fjalë për fjalë i këshilluesit dhe i klientit është shtuar nga një analizë shprehi dhe fokus të pjesës. Kolona e komentit analizon efektivitetin e shprehive përgjatë intervistës, me vëmendje speciale të dhënë nga efekti i përballjes ("C") mbi nivelin zhvillimor të klientit.

Ndërsa lexoni këtë intervistë, vini re stilin intervistues të Tanit. Mendoni rreth çdo ndërhyrjeje të tij se sa të përshtatshme janë dhe çfarë mund të bëni ju ndryshe. Megjithëse ky libër thekson rëndësinë që ju të përcaktoni stilin tuaj natyror, është gjithashtu e rëndësishme që ju të shikoni stilin tuaj dhe se si tjerët mund ta shikojnë atë. Siç mund të kritikoni dhe të ndryshoni se çfarë bën Eri, çfarë mund të ndryshojnë dhe të kritikojnë të tjerët tek sjellja juaj? Vini re komentet e W. Zhang në Kutinë 12-2.

Kutia 12-1 Plani dhe objektivat e intervistës së parë

Para intervistës së parë, studio dosjen e klientit dhe përpiqu të parashikosh se cilat çështje mendoni do të jenë më të rëndësishme në seksion dhe se si do t'i trajtosh ato. (Ky plan është vlerësimi i Erit për intervistën e ardhshme me Xhenin.)

Raport/strukturim

Çështje speciale të parashikuara me kujdes për të raportuar zhvillimin? A e keni planifikuar për të përdorur ndonjë teori specifike? Xheni shfaqet si një person verbal dhe aktiv. Unë vë re që asaj i pëlqen noti, dhe aktivitetet fizike. Më pëlqen të vrapoj ... kjo mund të jetë një lidhëz e përbashkët. Mendoj që do të jem i hapur për strukturën, por mbaj në mendje pesë fazat. Duket që ajo mund të dojë të shikojë te një zgjidhje profesionale dhe që nuk është e lumtur me punën e saj. Duhet të mbaj mend divorcin e saj, mund të jetë një çështje personale. Do të përdor sekuencën dëgjuese për të zbuluar gjërat dhe ndoshta të punoj me modelin vendimmarrës tipar dhe faktor. Ajo ka mundësi të jetë kliente e D-3, formal-operacionale. Si e tillë, në fazat e para të pjesës, unë do të kem nevojë të dëgjoj historitë e saj dhe të përdor kryesisht shprehitë pyetësore dhe reflektuese.

Përkufizimi i problemit/Identifikimi i vlerave

Cilët janë problemet e parashikuara? Forcat? Si planifikoni të përkufizoni problemin me klientin? A do të theksoni sjelljen, mendimet, ndjenjat, kuptimet?
Xheni duket të jetë plot me forcë. Unë tentoj shpesh të theksoj negativitetin. Duhet të punoj që të gjej se çfarë *mund të bëjë ajo*. Do të përdor sekuencën dëgjuese për të zbuluar çështjet nga pikëpamja e saj. Do të jem më i interesuar për mendimet e saj përreth punës dhe planet e saj për të ardhmen; megjithatë, unë duhet të jem fleksibël dhe të shikoj për çështje të tjera. Xheni mund të nxjerrë shumë çështje. Unë do t'i përmbledh në fund të kësaj faze dhe ne mund t'i renditim ato dhe të vendosim përparësitë nëse ka ndonjë. Megjithatë, unë pres një intervistë me zgjedhje profesionale.

Përkufizimi i rezultateve

Cili është rezultati ideal? Si do ta nxirrnit veten apo botën e idealizuar?
Do ta pyes atë se cilat janë idetë dhe fantazitë e saj për një vendim ideal dhe pastaj do vazhdoj me sekuencën dëgjuese Do të përfundoj me konfrontimin dhe përmbledhjen e reales e ideales. Ka funksionuar për mua në të shkuarën dhe ndoshta do të funksionojë përsëri. Sa për rezultatet, do të më pëlqente të shihja Xhenin të përkufizonte drejtimet e saj nga një sërë alternativash. Edhe nëse ajo qëndron në punën e saj, unë shpresoj që është alternativa më e mirë për të.

Eksplorimi i alternativave/Konfrontimi i mospërputhjeve?

Cilat lloje të alternativave duhen prodhuar? Cilat teori do të përdornit këtu? Çfarë mospërputhjesh keni shënuar apo parashikoni te klientja?
Shpresoj ta filloj këtë fazë me përmbledhjen e foreave pozitive të saj. Është shumë herët për të thënë cilat janë alternativat më të mira. Megjithatë, më pëlqen të shikoj mundësi të ndryshme. Këshillimi dhe biznesi janë theksuar në formën para-intervistuese të saj si dy mundësi. Ato duken mirë. A ka mundësi të tjera? Mospërputhja kryesore do të jetë me shumë mundësi ndërmjet se ku është dhe ku ka dëshirë të shkojë. Do të jem i interesuar për jetën e saj personale, gjithashtu. Si po shkojnë punët pas divorcit? Si mund të jesh një grua në një botë që ndryshon? Pres që t'i bëj asaj pyetje dhe të zhvilloj disa alternativa konkrete që në pjesën e parë ... Shpresoj që ajo do të reagojë mbi to në pjesën tonë të parë. Mendoj që testi profesional mund të jetë i dobishëm.

Përgjithësimi

Çfarë plani specifik keni për transferimin e trainimit? Çfarë do ju bëjë që të ndjeni se intervista ishte e vlefshme?

Do të ndihem i kënaqur nëse ne kemi gjeneruar disa mundësi të reja dhe mund të bëjmë disa eksplorime të alternativave profesionale pas pjesës së parë. Ne mund të planifikojmë që aty. Do të më pëlqente nëse ne gjeneronim të paktën një gjë, që ajo mund ta bëjë për detyrë shtëpie para pjesës së dytë.

Tabela 12-2. Intervista pesë fazore e Erit dhe Xhenit

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	C*	Pohimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Pyetje e hapur	Klienti		**Faza 1:raport/strukturim** 1. Eri: Ç'kemi Xheni. Si je sot?	Ndërsa Xheni po hynte brenda, Eri pa hezitimin e saj dhe ndjeu disa çudira nga ana e saj. Vini re që ajo hapet me dy fjalë hezitimi. Eri vendos të lehtësojë Xhenin duke zhvilluar raportin. Vini re se ai fokusohet te diçka pozitive nga e shkuara e saj. Shpesh është e dobishme të ndërtoni forcën e klientit, madje që në këtë fazë.
	Klient, intervistues		2.Xheni:Ah ... Mirë ... Si jeni ju?	
Informacion, perifrazë	Intervistues, klient		3. Eri:Mirë. Më bëhet qejfi që të shoh ... Kam vënë re në dosje që ju notoni shumë.	
	Klienti, tema kryesore		4. Xheni:Oh. po, (qesh) ... Më pëlqen të notoj, shumë.	
Informacion pyetje e mbyllur	Tema kryesore, intervistues klient		5. Eri:Me gjithë këtë kohë të nxehtë, unë kam dal shpesh. Po ju?	Dallimi ndërmjet sigurimit të informacionit dhe hapjet të vets është ilustruar tek **Eri 5** dhe Xheni 6. Eri komenton vetëm që ka dal, ndërsa Xheni jep informacion dhe ndjenja personale.
	Klienti		6. Xheni:Po, më pëlqen ushtrimi, është një qetësim.	
Perifraza, reflektim i ndjenjave	Klienti		7. Eri:Unë gjithashtu pashë që ke fituar shumë çmime. (Xheni:Um-humm.) ... Ju duhet të ndjeheni shumë mirë rreth kësaj.	Sjellja jo-verbale e Xhenit tani është më e qetë. Klienti dhe këshilluesi tani kanë më shumë gjuhë trupore.
	Klienti		8. Xheni:Unë ndihem shumë mirë rreth kësaj. Ka qenë shumë qejf.	
Informacion Pyetje e mbyllur	Tema kryesore		9.Eri: Përpara se te fillojmë, më pëlqen të të pyes nëse mund të regjistroj këtë intervistë. Do të kem lejen tënde të shkruar, gjithashtu. A të vjen keq?	Marrja e lejes për regjistrim të intervistës është esenciale. Nese kërkesa prezantohet në një mënyrë të lehtë, shumica e klientëve janë të gëzuar për të dhënë leje. Ndonjëherë mund të jetë e dobishme t'i jepni kasetën klientit ta dëgjojë në shtëpi.
	Klienti		10. Xheni:Jo. nuk ka problem për mua. (firmos formularin për të lejuar përdorimin e regjistrimit për Arsye Intervistimi dhe Këshillimi)	

*Kjo kolonë do të regjistrojë prezencën e konfrontimit.

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Pyetje e hapur	Klienti		**Faza 2: Mbledhje informacioni përkufizimi i problemit** 11. Tori: a mund të më tregosh se çfarë do të pëlqente për të folur sot?	Në këto seri drejtimi ju do të zbuloni se Eri përdor sekuencën dëgjuese të pyetjes së hapur, kurajimit, perifrazën. reflektim të ndjenjave dhe përmbledhjen. Shumë intervistues në mjedise të ndryshëm përdorin sekuencën ose një variacion për të përkufizuar problemin e klientit.
	Klient, problemi, të tjerët		12. Xheni:Mirë ... ah ... Mendoj që kam shumë për të folur. Përjetova një divorc të vështirë dhe ishte e vështirë për fëmijët dhe për mua dhe ... ah ... ia dolëm mbanë. E shtymë së bashku. Fëmijët janë më mirë në shkollë dhe unë gjithashtu në punë. Kam ... ah ... një shok të ri. (ndalon kontaktin me sy) Por, kam dhënë mësim për 13 vjet dhe jam mërzitur. Është bërë monotone, çdo gjë përditë njësoj; ju e dini ... ca kohë jam mirë, por pjesën më të madhe jam mërzitur.	Siç bëjnë shumë klientë, Xheni filloi pjesën me një listë çështjesh. Megjithëse gjeja e fundit e listës duhet marrë parasysh për tu folur, ndërprerja e kontaktit me sy me përmendjen e shokut të ri nxjerr një çështje që duhet parë në intervistë. Ndërsa pjesa ecën, bëhet e qartë që më shumë çështja profesionale duhet parë. Xheni diskuton një "model" mërzitjeje. Ky është tregues i stilit D-3 formal-operacional konjitiv/emocional.
Inkurajim	Klient		13. Eri:Ju thoni që jeni e mërzitur me të?	"Jam mërzitur" është një pohim i rëndësishëm I "unë"
	Klienti, problemi		14. Xheni:Mirë, Unë jam mërzitur duke dhënë mësim. Ka disa gjëra që më pëlqejnë rreth saj. Më pëlqen vallëzimi dhe ju e dini, noti më pëlqen. Ah ... por ... ju e dini ... Unë lodhem nga e njëjta gjë përherë. Mendoj se duhet të bëj disa gjëra të ndryshme me jetën time.	Vini re që Xheni flet me hollësi për fjalën *mërzitur*. Tori e theksoi atë fjalë dhe Xheni bëri siç bëjnë shumë klientë. Shumë kurajime të shkurtra e riformulime kanë efekt për të inkurajuar klientin të eksplorojë kuptimin e temës. "Pëlqej të bëj disa gjëra të ndryshme" është një pohim më pozitiv i "unë".
Perifraza	Klienti		15. Eri:Pra, Xheni nëse po ju dëgjoj tamam duket se ndryshimi dhe variacioni janë të rëndësishme, në vend që të bëni të njëjtën gjë përherë.	Vini re që kjo perifrazë ka disa dimensione të një interpretimi në atë që Xheni nuk përdori fjalët *ndryshim* dhe *variacion*. Këto fjalë janë e kundërta e mërzitjes dhe "të bërit të njëjtën gjë përherë. Kjo perifrazë ka një rrezik të vogël. Është një shembull i një kërkimi pozitiv vlerësor, në të mund të ketë qenë e mundur të dë-

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
				ÿgjosh vetëm negativen "mërzitur". Duke punuar mbi pozitiven sugjeron se çfarë mund të bëhet. Vini re përgjigjen e saj.
	Klienti, familja, problemi		16. Xheni: Po ... Do të më pëlqente të isha e aftë të bëja diçka ndryshe. Por, ju e dini, ah ... Të dhënit mësim është një fushë e sigurt dhe unë kam fat. Unë jam e vetmja ndihmë për këto dy vajza, por unë mendoj, nuk e di se çfarë të bëj ekzaktësisht. E kuptoni se çfarë dua të them?	Xheni, duke qenë e dëgjuar, është e aftë të lëvizë në një diskutim më të thellë të çështjes së saj. Vini re që Xheni vazhdon të flasë brenda orientimit formal-operacional. Ajo diskuton modele dhe prodhime. Nëse ajo do të ishte konkrete, ajo do të jepte më shumë detaje dhe do të tregonte histori specifike të çështjeve të saj. Ajo vazhdon në këtë mënyrë të shprehuri në shumicën e intervistës. Ajo ka barazuar "diçka ndryshe" me një problem sigurie. Ndërsa intervista progreson, ju do të vini re që ajo lidh ndryshimin me rrezikun. Janë këto konstrukte të kuptimit bazë, tashmë të qarta në intervistë që gërmojnë shumë nga çështjet e saj.
Reflektim i ndjenjave	Klienti, problemi	K	17. Eri: Duket sikur siguria e mësimdhënies ju bën të ndjeheni mirë, por është mërzitja që ju lidhni me atë siguri që ju nuk ndiheni rehat. A është korrekte?	Ky reflektim i ndjenjave përmban elemente të konfrontimit, në atë që ndjenjat e mira të sigurisë kontrastohen me mërzitjen të lidhur me mësimdhënien. Vini re që Eri përshtat sistemin "visual" të Xhenit me "Duket sikur."
	Klienti, problemi	K	18. Xheni: Po, ju e dini, është ajo siguri. Unë ndihem mirë ... ju e dini ... duke patur një të ardhme të sigurt dhe kam një vend për të qenë, por është e mërzitshme në të njëjtën kohë. Ju e dini, ah ... Unë uroja që të dija se çfarë të bëja.	Vini re që Xheni shpesh përgjigjet me një "Po" reflektimit dhe perifrazës përpara se të vazhdojë. Ja ku është duke u ndeshur me konfrontimin e Erit 17. Ajo shton të dhëna të reja, dhe në fjalinë e fundit. Në CIS kjo do të jetë një përgjigje e nivelit 3. D-3
Përmbledhja trajtuese	Klienti, familja, problemi		19. Eri: Kështu që, Xheni, më lër të provoj nëse mund të përmbledh atë që dëgjova. Ah ... ka qenë e vështirë që me divorcin, por ia dolët mbanë. Ju përmendët që fëmijët janë mirë. Ju folët rreth një relaci-	Kjo përmbledhje përfshin provën e parë të përkufizimit të problemit në këtë intervistë të shkurtër. Eri përdor fjalët e Xhenit për gjërat kryesore dhe provon të thjeshtësojë atë që u tha me pak fjalë. Vlera pozitive

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
			oni të ri. Ju dëgjova që përmendët se (Xheni: Po.) Por çështja për të cilën ju doni të flisni Eri është që ... kjo ndjenjë e mërzitjes (Xheni: Ummm ...) mbi punën, dhe prapë ju pëlqeni sigurinë në të. Por ndoshta ju dëshironi të provoni diçka të re. A është kjo esenca e saj?	e kërkimit është përdorur shkurtimisht në këtë seksion ("Ju ia dolët mbanë ... fëmijët ... mirë"). Shikoni gjithashtu drejtime të tjera në këtë seksion që theksojnë forcën e klientit. Xheni ulet përpara dhe miraton me kokë për përmbledhjen. Konfrontimi i punës së vjetër me "ndoshta do t'ju pëlqente të provonit diçka të re" përfundon përmbledhjen. Vini re kontrollin në fund të përmbledhjes për të inkurajuar Xhenin të reagojë.
	Klienti, problemi		20. Xheni: Kjo është. Është tamam.	Xheni përsëri përgjigjet në Nivelin 3 të CIS.
Pyetje e hapur	Problemi		**Faza 3: Përkufizimi i rezultateve** 21. Eri: Unë mendoj në këtë pikë që mund të jetë e dobishme nëse ju mund të përkufizoni për mua se cilat nga disa gjëra mund të paraqesin një situatë më ideale.	Në fazën 3 qëllimi është të gjeni se ku dëshiron të shkojë klienti në një situatë më ideale. Ju do të vini re që sekuenca dëgjuese është prezente në këtë fazë, por nuk ndiqet në rregull, si në fazën tjetër.
	Klienti, problemi, të tjerët		22. Xheni: Ummm. Nuk jam e sigurt. Ka disa gjëra që më pëlqejnë rreth punës sime. Sigurisht që më pëlqen të kem lidhje me njerëz profesional të stafit. Më pëlqen të punoj me fëmijët. Më pëlqen të flas me fëmijët. Por janë gjërat që duhet të mësoj që më mërzisin. Unë kam mësuar rreth seksualitetit human dhe edukimit mbi drogën.	Xheni lidh bashkëveprimin me njerëzit si një aspekt pozitiv i punës së saj. Kur ajo thotë "më pëlqen të punoj me fëmijë" toni i saj ndryshon, duke sugjeruar që ajo nuk e pëlqen dhe aq shumë. Por toni spontan kthehet kur ajo përmend "të flas me to" dhe kur flet që jep mësim subjekte të tjera, përveç sporteve.
Parafraza, pyetje e hapur	Klienti, problemi		23. Eri: Kështu që do të ishte korrekte, nëse do të thoja që disa nga mësimet ku ju keni punuar me fëmijë për interesin tuaj ka qenë kënaqësi? Çfarë tjetër keni pëlqyer rreth punës suaj?	Kërkimi këtu është për vlera pozitive dhe gjëra që Xheni ka pëlqyer.
	Klienti, familja, problemi		24. Xheni: Mirë, unë duhet të them se më pëlqen të kem pushime verore e të njëjtën kohë të pushimeve që kanë fëmijët. Ky është një plus në fushën e mësimdhënies. (Pauzë)	

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Inkurajim			25. Eri:Po ...	Xheni zbuloi vetëm një plus në punën e saj. Eri heton për më shumë të dhëna nëpërmjet kurajimit. Ky lloj inkurajimi nuk mund të klasifikohet në termin e fokusit.
	Klienti, të tjerë		26. Xheni: E shikoni, mua më pëlqen të jem e aftë të ... Oh, unë e di, një herë unë isha e aftë të jepja mësim nga mësimdhënia e mësuesve tanë dhe ishte me të vërtetë ... Unë me të vërtetë që u ndjeva mirë kur ndava disa nga idetë e mia me stafin. Unë ndjeva sikur ishte një lloj mjeshtërie për të qenë e aftë të mësojë adultë të tjerë.	Xheni nxjerr në pah të dhëna të reja që ndihmon komentin e saj të mëparshëm, kur thotë se ajo pëlqen të japë mësim kur përmbajtja është interesante për të. Pohimi "Unë" këtu është më pozitiv dhe mbiemrat përshkrues tregojnë më shumë vetëbesim, siguri në vetvete.
Pyetje e mbyllur	Klienti, të tjerë		27. Eri: A e përfshini shumë veten tuaj në këshillim të studentëve që keni?	Një pyetje e mbyllur me një temë të ndryshme të eksplorojë zona të tjera.
	Klienti, të tjerët		28. Xheni: Pra, fëmijët ... ju e dini, tu japësh mësim tyre është një rrethanë e këndshme, dhe fëmijët rrijnë para dhe pas mësimit dhe bisedojnë rreth shokëve dhe filmave që shkojnë i shohin në kinema dhe kështu me rradhë; kjo pjesë më pëlqen gjithashtu ... rreth shqetësimeve të tyre.	Xheni i përgjigjet fjalës këshillim me diskutimin për bashkëveprim me njerëzit. Duket që është e rëndësishme për Xhenin që ka kontakt me të tjerët.
Përmbledhja trajtuese, pyetja e mbyllur	Klienti, problemi, të tjerët		29. Eri:Ndërsa ne kemi qenë duke rishqyrtuar punën tuaj, është trainimi, edukimi mbi drogën, disa nga mësimet që ju keni bërë me fëmijët për tema të tjera përveç shëndetit dhe fizikut. (Xheni: Është tamam.) Dhe të dalët, të bërit trainim dhe gjëra të tjera me mësuesit ... ah, keni ndarë disa nga ekspertiza juaj gjithashtu. (Xheni: Ummm.) Jashtë nga këto gjëra a ka fusha që ju keni menduar të transferoheni?	Kjo përmbledhje nxjerr anët kryesore dhe aspektet pozitive të punës së Xhenit. Në një intervistë, një pyetje e mbyllur e lidhur me temën mund të jetë aq lehtësuese sa dhe pyetja e hapur. Megjithatë, vini re që intervistuesi drejton akoma me pyetjen e mbyllur.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
	Klienti, problemi		30. Xheni: Shumë njerëz në edukimin fizik shkojnë në këshillim. Duket si një gjë dytësore natyrore. Ah ... natyrisht, do të kërkonte më shumë frekuentim të shkollës. Uhmmm ... Unë gjithashtu kam meduar rreth trainimit për biznes. Shpesh mendoj të kaloj në biznes larg edukimit. Ose të punoj në një kolegj dhe jo në një shkollë të mesme. Kam menduar për këto, gjithashtu. Por nuk jam e sigurt ella është më e mira për mua.	Xheni flet vetëm me një entuziazëm të moderuar për këshillimin. Në diskutimin e trajnimit dhe biznesit, ajo paraqitet më e përfshirë. Xheni paraqitet të ketë vlera dhe shprehi, bën shumë pohime pozitive "Unë", është në dijeni të mospërputhjeve në jetën e saj dhe dukel se është e drejtuar brëndësisht. Ajo është duke operuar në zhvillimin e klientit të nivelit D-3, por profesionalisht mund të jetë në nivelin D-2, ku gjenden shumica e klientëve. Ajo është gjithashtu pjesërisht në nivelin sensoromotorik ku ka ngecur dhe është e paaftë të reagojë ndaj çështjes.
Perifraza, pyetje e mbyllur	Klienti, problemi		31. Eri. Fusha e këshillimit, fusha e trainimit. Ju keni menduar të qëndroni në shkolla dhe ndoshta në menaxhim. (Xheni: Mm-mm) Ndonjë gjë tjetër që të vjen në mendje?	Kjo perifrazë e shkurtër hollon idetë e Xhenit me fjalët e saj.
	Problemi		32. Xheni:Jo, mendoj që kaq kam.	
Përmbledhje trajtuese, pyetje e hapur	Klienti, problemi	K	33. Eri: Përpara se të vazhdojmë, ju folët rreth mësimdhënies dhe sigurisë që ai afron. Por në të njëjtën kohë folët për mërzitjen. Ju flisni me kënaqësi rreth biznesit dhe trainimit. Si e permblidhni këtë? Çfarë kuptimi ka për ju?	Kjo përmbledhje përfshin konfrontim dhe kap si përmbajtjen ashtu dhe ndjenjat. Pyetja në fund është drejtuar për çështjet e kuptimit. Fjala mërzitje është nënvizuar me një theks më të madh vokal.
	Klienti, të tjerët		34. Xheni: Uhh ... Ah ... Nëse unë qëndroj në të njëjtin vend, është pak a shumë e njëjta. Unë shikoj mësues më të vjetër dhe nuk dua të bëhem si ata. Oh, disa bëjnë qejf; Shumica më duket e lodhur. Nuk dua të përfundoj ashtu.	Xheni flet me hollësi mbi kuptimin dhe nënvizon strkturën se pse ajo mund të dojë të shmangë mërzitjen e punës së saj. Kur ajo flet rreth të përfunduarit ashtu, ne shikojmë kuptime më të thella.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
				Në C'S, klienti mund të vlerësohet përsëri në nivelin 3. (D3). Ndërsa zhvillohen kosidTorimi i thellësisë së kuptimit dhe qartësia, asnjë ndryshim nuk ka ndodhur. Ju do të zbuloni se lëvizja zhvillimore shpesh është e ngadaltë. Megjithatë, secili konfrontim lëviz tek një kuptim më i plotë.
Inkurajim	Klienti		35. Eri:Ju nuk doni të përfundoni ashtu.	
	Klienti		36. Xheni:Po, unë dua të bëj diçka të re, më eksituese. Jeta ime ka qenë shumë konfuze në të kaluarën dhe tani është duke u rregulluar. Nuk jam e sigurt për ta vënë në rrezik atë.	Xheni fillon të flasë rreth asaj që dëshiron dhe një elementi të ri-rreziku. Rreziku mund të konsiderohet si e kundërta e sigurisë për Xhenin.
Reflektim i ndjenjave	Klienti		37. Eri: pra, Xheni, rreziku të frikëson?	Ky reflektim i ndjenjave është një tentativë dhe i thënë në një ton pyetës. Kjo siguron një kontroll dhe i jep Xhenit mundësi ta pranojë atë ose të sugjerojë ndryshime për të qartësuar ndjenjën.
	Klienti, problemi		38. Xheni:Jo me të vërtetë, por duket e frikshme të japësh gjithë këtë siguri dhe stabilitet tani që unë ia dola mbanë. Duket e çuditshme. Akoma dua diçka të re kështu që jeta ime nuk do të jetë një rutinë ... dhe ... ah ... Unë mendoj se ndoshta kam më shumë talent dhe shpreh seç mendoja.	Xheni përdor shumë fjalë kinestetike. Ndërsa përshkrimet vizuale janë atje gjithashtu, ndjenjat dhe eksperiencat kinestetike janë më shumë të rëndësishme. Ndërsa kuptimi është eksploruar, intervista lëviz në nivele më të thella eksperience. Xheni mban kontakt me sy, por në ekzaminimin e mbyllur ajo paraqitet " të jetë brenda vetes " dhe mendon përbrenda më shumë sesa i përgjigjet Erit.
Reflektimi i kuptimit	Klienti, problemi	K	39. Eri:Kështu pra ju ndjetë kuptimin në këtë ndryshim të mundshëm të punës si një mundësi të përdorni talentin tuaj dhe të jeni në rrezik për diçka të re. Kjo mund të jetë në kontrast me ndjenjat e stabilitetit dhe sigurinë ku jeni tani.	Ky reflektim i mendimit gjithashtu konfronton çështje të nënvizuara që ndodhen në vendimin e Xhenit. Ai përmban elemente të vlerave pozitive kërkimore ose kujdesjen pozitive që Eri thekson fjalën talent. Ai po fillon t'i afrohet sistemit kinetik të Xhenit në kontroll.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
			Por tani, siç jeni ju, gjithashtu do të thotë ju mund të përfundoni si disa njerëz me të cilët nuk dëshironi të përfundoni. A e kam arritur kuptimin e gjërave? Si e kuptoni ju?	
	Klienti, problemi		40. Xheni:Ekzaktësisht! Por unë nuk e kisha prekur në këtë mënyrë më përpara. Unë dua stabilitet dhe siguri, por jo me çmimin e mërzitjes dhe të ndihem kaq keq siç jam ndjerë kohët e fundit. Ndoshta unë duhet të rrezikoj më shumë.	Xheni është duke riinterpretuar situatën e saj nga një kornizë pozitive referencash. Eri mund të thoshte të njëjtat gjëra nëpërmjet një interpretimi, por reflektimi i kuptimit lejon Xhenin të nxjerrë përkufizimet e saj. Ky riinterpretim i kuptimit të Xhenit paraqet një përgjigje të nivelit D-4 në CIS. Ajo ka një kornizë referencash me të cilën shikon veten. Por kjo kornizë e re nuk është marrje vendimi: është një hap në drejtim të një mënyre të re të menduari dhe të vepruari. Pas përgjigjes së nivelit D-4 dhe D-5, Prit një klient të lëvizë prapa në nivelin D-3 oseD- 2. Në këtë pikë, Tori vendos të lëvizë në fazën 4 të intervistës. Do të jetë e mundur për të eksploruar përkufizimin e problemit dhe botën ideale në më shumë detaje. Megjithatë, intervista të mëvonshme mund të merren me këtë problem.
Feedback	Klienti		**Faza 4: Eksplorimi i alternativave/konfrontimi i mospërputhjeve** 41. Eri: Xheni, duke të dëgjuar, mendoj se keni shprehi të konsiderueshme. Ju mund të jeni e përfshirë me ata që punoni në një mënyrë të ngrohtë. Ju mund të përshkruani se çfarë është e rëndësishme për ju. Jeni një person i aftë dhe sensibël. (Pauzë).	Eri kombinon *feedback*-ut në vlera pozitive me hapje të vetes këtu dhe përdor këtë drejtim si një lidhëz për të eksploruar veprime alternative. Theksi këtu është mbi anën pozitive të eksperiencës se Xhenit. Toni vokal komunikues i Torit është i ngrohtë, dhe ai i drejtohet Xhenit në një mënyrë të çiltër.
			42. Xheni: Ummmm ...	Gjatë feedback, Xheni në fillim shfaq shenja surprize. Ajo ulet, pastaj qetësohet pak, buzëqesh dhe ulet në karrige sikur do të thithë ato çfarë Eri është duke thënë. Ka elemente lavdërimi në komentin e Erit.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive			Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K		
Direktiva, perifrazë, pyetje e hapur	Klienti, problemi		43. Eri: Gjëra të tjera për punë mund të zhvillohen ndërsa ne flasim ... ah ... unë mendoj që mund të jetë e përshtatshme në këtë pikë të eksplorojmë disa alternativa për të cilat ju folët. (Xheni: Um-huh.) Gjëja e parë që ju folët ishte se edukimi mbi drogën dhe seksualitetin ju pëlqente të jepnit mësim. Çfarë tjetër i keni mësuar fëmijëve në përgjithësi?	Në këtë pikë, Eri fillon të eksplorojë alternativat më thellësisht dhe më konkretisht. Modeli sistematik problem-zgjidhje (përkufizon problemin, prodhon alternativa dhe vendos prioritetet për vendimet) është në mendjen e tij gjatë pjesës. Ai fillon me një direktivë të butë.
	Klienti, problemi		44. Xheni:Le të shikojmë ... Zonat e përgjithshme që më pëlqenin ishin seksualiteti human dhe edukimi mbi drogën, jeta familjare dhe rritja dhe këto lloj gjërash. Ah ... ndonjëherë shprehitë komunikuese.	
Pyetje e mbyllur	Problemi		45. Eri:A keni marrë pjesë në këto gjëra?	Pyetja e mbyllur e orientuar në konkretësi mund të jetë e dobishme për të vendosur prejardhje specifike të rëndësishme në marrjen e vendimeve.
	Klienti, problemi, të tjerët		46. Xheni:Kam marrë pjesë në disa. I kam pëlqyer ato. Me të vërtetë që i pëlqeva. Unë kam shkuar në universitet dhe kam marrë vlerësime në letrat qartësore dhe shprehitë komunikuese. I pëlqeva njerëzit që takova.	Vini re që i gjithë këshillimi dhe komentet e klientit janë fokusuar mbi klientin dhe problemin. Është e rëndësishme të konsideroni klientin në secilën prej përgjigjeve tuaja; theksim i rëndë mbi problemin mund të shkaktojë që ju të humbisni personin unik para jush. Në të njëjtën kohë, një fokus i jashtëm mund të zgjerojë çështjen dhe të sigurojë më shumë kuptim. Puna sociale, për shembull, mund të theksojë familjen dhe kontekstin social.
Informacion, reflektim i ndjenjave	Klienti, problemi		47. Eri: Një nga rolet që më shumë mësues dhe personeli janë duke u futur në edukimin psikologjik dhe trainime për shprehi komunikuese ose qartësimin e vlerave. Ky është një aspekt që do t'ju pëlqente. A është kështu?	Këtu, një pjesë e shkurtër e informacionit është darë me Xhenin. Ndiqet nga një reflektim i ndjenjave të bashkuar me një kontroll.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive			Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K		
	Klienti, problemi		48. Xheni:Unë mendoj që do ta shijoja atë lloj gjëje. Umhmmm ... Tingëllon interesante.	
Perifrazë, pyetje e hapur	Klienti, problemi		49. Eri:Duket se keni dhënë një mendim të mirë për trainimin në përgjithësi. Sa jeni në dijeni për fushën e biznesit si një vend trainimi?	Prapaskena e Xhenit dhe interesi në një alternativë dytësore u eksplorua.
	Klienti, problemi, konteksi mjedisor		50. Xheni:Nuk di shumë rreth tij. Unë punova një verë në zyrën e babait, kështu që unë kam një orientim. Të gjithë po thonë se shumë mësnes po lëvizin në fushën e biznesit.. Duket si një mundësi intriguese për mua të investigoj ose ta shikoj. Por nuk di shumë rreth kësaj fushe.	Xheni flet në një thellësi të konsiderueshme dhe më me shumë entuziazëm kur flet rreth biznesit. Fjalët e rëndësishme përshkruese që ajo përdori për mësimdhënien ishin mërzitje dhe lidhje ndërpersonale, ndërsa interesa dhe eksitim u përdorën për trainimin dhe mësimin psikologjik të orientuara si kundra edukimit fizik. Ne mund të parashikojmë që ajo do të lidhë eksitimin e biznesit me konstruktin negativ të rrezikut dhe pushimet verore dhe kohën që të jetë me fëmijët e saj.
Parafraza	Klienti, problemi	K	51. Eri:Mm-humm, ... pra ju keni menduar rreth kësaj ... për biznesin, por nuk keni bërër shumë rreth kësaj.	Kjo perifrazë është pakëz për të zbritur. Xheni tregoi që ajo kishte një eksperiencë të kaluari të verës me të atin. Sa e pëlqeu ajo këtë? Tori nuk e mori vesh këtë. Perifraza përfshin një konfrontim ndërmjet asaj se çfarë thotë Xheni dhe mungesa e saj për të bërë diçka tjetër në terma kërkimi.
	Klienti		52. Xheni:Po kjë është. Kam menduar reth kesaj, por ... ah ... kam bërë shumë pak. Kjo është e gjitha ...	Xheni ndjehet pak e shfajësuar. Ajo flet pak më shpejt, ndalon kontaktin me sy dhe trupi shtrihet pak prapa. Përgjigja e Xhenit është në nivelin-2 në CIS. Ajo është vetëm pjesërisht e aftë të punojë me çështje konfrontimi.
Interpertimi	Problemi		53. Eri: Dhe si përfundim, ju përmendët që keni konsideruar fushën e këshillimit si një alternativë. Ah ... çfarë mund të thoni rreth kësaj?	Erit i iku varka. Duhet të kishte ndjekur më shumë eksplorim rreth biznesit. Konfrontimi i mendimit por mungesa e veprimit ndoshta

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influeneuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
				është e përshtatshme, por u soll shumë herët. Nëse Eri do të ishte fokusuar mbi aspektet pozitive të eksperiencës së Xhenit dhe do të kishte mësuar më shumë rreth eksperiencës së verës së saj, ndoshta konfrontimi do të arrihej më lehtë. Meqenëse kjo ishte një intervistë demonstrative, Eri mendoi të lëvizte nëpër faza ndoshta pak më shpejt. Gjithashtu fusha e këshillimit është një alternativë, por duket sikur vjen më shumë nga Eri sesa nga Xheni. Një avantazh i kopjes është se mund të shikojmë gabimet. Shumë nga gabimet tona lindin nga kostruktimet dhe nevojat tona. Kjo perifrazë është klasifikuar si një interpretim, meqenëse vjen më shumë nga referenea e Erit se sa nga Xheni.
	Problemi, të tjerët		54. Xheni:Unë kam qenë gjithmonë e interesuar, siç e thashë, për të biseduar me njerëz. Njerëzit pëlqejnë të flasin me mua për shumë gjëra. Dhe kjo është interesante, mendoj.	Xheni fillon me entuziazëm rreth kësaj teme, por ndërsa ajo flet, demonstron më pak energji.
Inkurajim			55. Eori:Um-hmmm.	
	Problemi		56. Xheni: Të eksploroj atë. (pauzë)	E thënë akoma më ngadalë.
Inkurajim			57. Eri: Um-hmmm. (pauzë)	Eri kupton ndryshimin e entuziazmit të saj, është pak e ngaterruar, ulet qetësisht, duke i dhënë kurajo asaj të flasë më shumë. Kur ju keni bërë një gabim dhe klienti nuk përgjigjet siç prisni ju, kthehuni tek shprehitë trajtuese.
	Problemi		58. Xheni:Por ... Unë duhet të frekuentoj disa kurse ... ose unë dua me të vërtetë t'i futem asaj pune.	Shfaqet një arsye për hezitimin e Xhenit.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Interpretimi	Problemi, klienti		59. Eri: Kështu duke vendosur këto tre gjëra së bashku, duket se ju doni punë me njerëz. Janë veçanërisht të interesuar për ju.	Ky është një interpretim i butë, meqenëse klasifikon elemente të përbashkëta për të tre punët. Mund të klasifikohet gjithashtu si një perifrazë.
	Klienti		60. Xheni:Po ... dhe aty është ku unë jam më e lumtur.	Xheni është kthyer në një Nivel 3 në CIS.
Feedback	Klient, problem	K	61.Eri:Dhe, Xheni, ndërsa unë llas shikoj që ... ah ... ju jeni shumë entuziaste dhe e interesuar kur ne flasim përreth këtyre alternativave. E ndjej që nuk je shumë entuziaste për tu kthyer në shkollë. (Xheni:Tamam.) Unë mund të vë re kontrastet ndërmjet mundësive të biznesit e trainimit dhe ndjenjave të tua rreth edukimit. Aty ju flisni më ngadalë dhe dukeni e mërzitur kur flisni rreth tij. Dukeni e lumtur kur flisni për mundësitë e biznesit.	Eri i jep Xhenit feedback konkret dhe specifik rreth paraqitjes së saj në intervistë. Ka një konfrontim kur ai krahason sjelljen e saj, kur ajo flet për dy temat. Konfrontimi (prezantimi i mospërputhjeve) mund të paraqitet me të gjitha shprehitë e intervistës. Ai mund të përdoret për përmbledhjen e bisedës së kaluar dhe të stimulojë më shumë diskutim, duke drejtuar për një vendim të mospërputhjes.
	Klienti, problemi		62. Xheni: Më duken eksituese për mua. Tori. Por unë nuk di se si të futem në këto fusha ose cili mund të jetë hapi tjetër. Më duken shumë interesante dhe mendoj se kam talent në këto zona që unë s'i kam zbuluar akoma.	Xheni flet shpejt, fytyra i ndizet lehtë dhe ajo flet me gjeste. Ajo takon konfrontimin dhe duket se është e aftë të rrezikojë më shumë. Ky, megjithatë mund të konsiderohet akoma një Nivel D- 3 në CIS, megjithëse mund të ketë përparim.
Feedback, informacion, pasojat logjike	Klienti, problemi	K	63. Eri: Um-hmmm. Mirë Xheni, unë mund të them një gjë. Entuziazmi yt dhe shprehja për të qenë e hapur dhe të shikosh gjërat është një pjesë e shprehisë, te beni vetëm atë. Ndërsa gjërat vazhdojnë ne kerkimin tuaj, do të zbuloni se është e dobishme për ju. Ah... në të njëjtën kohë, biznesi dhe shkolla paraqesin stile të ndryshme jetese. Unë mendoj se duhet të të paralajmëroj se po shkove në zonën e biznesit, ju do të humbni ato pushime vere.	Ky pohim kombinon feedback të butë me pasojat logjike. Një paralajmërim rreth pasojave të veprimit të klientit është dhënë. Xheni gjithashtu konfrontohet me disa pasoja të zgjedhjes.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive			Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K		
	Klienti, problemi, të tjerët.		64. Xheni:Po, e di këtë ... dhe ju edini që shuku i jetës sime është në edukim. unë mendoj që atij nuk do t'i pëlqente që unë të punoja gjithë verën. Por në biznes paguhesh më shumë, dhe mund të ketë disa mundësi interesante. Eri:Mm-mmm.) ... Është një situatë e vështirë.	Konfrontimi shpesh rezulton tek klientët që paraqesin koncepte të rinj dhe fakte të rëndësishme në vendimet e jetës që nuk janë diskutuar kohët e fundit. Një problem i ri ka lindur që ka nevojë për përkufizim dhe eksplorim. Xheni akoma është në një nivel D-3 në CIS, por Eri është duke formuar një figurë më të kompletuar të problemit dhe të klientit.
Inkurajim	Problem		65. Eri:Një situatë e vështirë?	Përsëri, kurajimi është përdorur për të gjetur kuptime më të thella dhe më shumë informacion.
	Klienti, problemi, të tjerët		66.Xheni:Mm-mmm. Mendoj se po ... unë jam ... ah ju e dini, shoku im ... Unë mendoj që ai nuk do të pranojë ose ta pëlqejë idenë që unë të shkoj të punoj në biznes dhe të kem vetëm dy javë pushim. (Eri:Mm-mmm.) Ai më do mua të rrijë në disa zona ku koha e pushimeve është e njëjtë me këtë që kam Eri, kështu që ne mund t'i kalojmë pushimet bashkë.	Xheni ka më shumë vështirësi për të folur dhe të mbarojë një fjali këtu se sa ka në të gjithë intervistën. Kjo sugjeron se relacioni i saj është i rëndësishëm për të dhe sjellja e shokut të saj mund të jetë e rëndësishme në vendimin e fundit profesional. Shumë këshillime profesionale përfshijnë çështje personale dhe zgjedhje profesionale. Të dyja kërkojnë vendime për kënaqësinë e vërtetë të klientit.
Parafraza	Klienti		67. Tom:E kuptoj, pra ky është një vendim i rëndësishëm për ty. A jam korrekt?	
	Të tjerët		68. Xheni:Me të vërtetë është ... Beni është një person special ...	Sytë e Xhenit çelen.
Interpretimi	Klienti, të tjerët		69. Eri:Dhe, unë shikoj që ju keni disa reagime ndaj ty ...	Eri ndërhyn, ndoshta pa qenë nevoja. Mund te ishte treguar i zgjuar, po ta linte Xhenin të fliste rreth ndjenjave pozitive të saj për Benin.
	Klienti, problemi		70. Xheni:Po, do të më pëlqente të isha e aftë të eksploroja disa nga potencialet e mia pa patur ato shtrëngime që nga fillimi.	Xheni flet ngadalë dhe me vetëdije, me pak trishtim në zërin e saj. Ndjenjat shprehen shpesh me anë të intonacionit. Këtu ne shikojmë fillimin e një çështjeje gjinie. Gratë shpesh ndjehen të penguara në zgjedhjet e tyre, dhe burrat në këtë

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive			Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K		
				kulturë shpesh heshtin ose shprehen qartë mbi vendime kritike. Teoricienë feministë këshillues argumentojnë që një ndihmues mashkull mund të jetë më pak efektiv në këtë lloj problemesh. Cilat janë mendimet tuaja për këtë çështje?
Interpretimi	Klienti, problemi, të tjerët	K	71.Eri:Mm-mmm ... ai pothuajse është duke vendosur pengesa të njëjta mbi ju në edukimin fizik. Duhet të bësh disa gjëra. A është kjo?	Ky interpretim lidhet me konstruktin e mërzitjes dhe pengesat e Benit. Interpretimi vjen qartë nga korniza e referencave të Erit. Me interpretimin ose drejtimet ndihmuese nga korniza e referencave të juaja, kontrollo se reagimi i klientit është më i rëndësishëm. Vizatimi i paraleleve është D-3, formal-operacional në natyrë.
	Klienti, problemi, të tjerët		72. Xheni:Po ndoshta është kështu. Ai po vendos disa kufij mbi mua ... duke vendosur kufij mbi fushat që unë mund të eksploroj dhe mundësitë e punës që unë mund të kem. Duke vendosur disa kufij që skedula ime t'i përshtatet të tijës.	Xheni përgjigjet shpejt. Duket se interpretimi ishte i përshtatshëm dhe i dobishëm. Xheni ndryshon fjalën pengesa në një fjalë më të fuqishme kufij. Xheni mbetet në nivelin 3 në CIS, ndërsa ajo akoma po zgjerohet mbi aspektin e problemit.
Pyetje e hapur	Klienti		73. Eri:Në përgjigje të asaj që ndjeni ...? (pauzë, duke pritur Xhenin të plotësojë)	Vini re që reflektim "i pastër" i ndjenjave pothuajse gjithmonë fokusohet mbi klientin.
	Klienti, problemi		74. Xheni:Ah ... Unë ndjej që nuk jam në atë pikë ku të kufizoj gjërat. Unë dua të shoh ç'është hapur dhe do të më pëlqente t'i mbaja gjërat e hapura dhe të shikoj cilat janë të gjitha alternativat. Nuk dua të mbyll ndonjë mundësi që mund të jetë eksituese për mua. (Eri:Mm-mmm.) Një jetë plot kujdesje.	Xheni thekson përfundimisht që ajo nuk do kufizime.
Reflektim i ndjenjave, perifrazë	Klienti, problemi	K	75. Eri: Pra juve do t'ju pëlqente një jetë plot me mundësi eksituese dhe ju po ndjeni disa kufij ...	Një konfrontim i shkurtër, por i rëndësishëm i Benit kundra karrierës.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
	Klienti, problemi, të tjerët, konteksi kulturor mjedisor	K	76. Xheni: Ai më kujton lidhjen time me burrin tim të parë. Ju e dini, unë mendoj që arsyeja që çdo gjë mori fund ishte kthimi im në punë. Ndodhi diçka e ngjashme... duke supozuar veten si një grua jo-tradicionale dhe duke eksploruar potencialin tim si një grua që më mirë se të rrinte në shtëpi me fëmijët ... ah ... ju e dini.	Përsëri, konfrontimi nxjerr të dhëna të rëndësishme rreth të tashmes dhe të kaluarës së Xhenit. Apo përsërit ajo modele të vjetra në këtë lidhje të re? Këshilluesi duhet të konsiderojë çështjet e seksizmit si një aspekt mjedisor i planifikimit të Xhenit. Kjo nuk shfaqet në këtë intervistë. Çështje të tjera të rëndësisë së mundshme që duhen fokusuar përfshijnë modelet prindërore, të tjerët në jetën e saj, një grup në ndihmë të grave, klima e tashme ekonomike, sjellja e këshilluesit, dhe "ne" relacioni i Erit me Xhenin. Deri këtu ai ka supozuar një "unë" formë tipike perëndimore këshilluese, ku theksi është mbi klientin. Xheni është duke folur në një nivel D-3 dhe D-4 këtu. Për shkak të të dhënave të reja, kjo mund të jetë një përgjigje e nivelit D-5 në CIS.
Perifraza	Klienti, problemi, të tjerët	K	77. Eri:Me të vërtetë që ka një variacion çështjesh që.. ju po shikoni. Një nga këto është biznesi i tërë i një pune. Një tjetër është relacioni yt me Benin.	Intervista është duke u bërë e trishtueshme dhe Eri duhet të planifikojë një fund të butë dhe të planifikojë për pjesën tjetër. Ai kap këtu konfrontimin në fytyrën e Xhenit ndërmjet punës dhe relacionit. Ne gjithashtu duhet të vëmë re që Eri dështon të kapë fokusin mbi C/E/C. Shumica e çështjeve të Xhenit ka lidhje me çështjet e grave në një botë ndonjëherë seksiste.
			78. Xheni:(ngadalë) Mm-mmm ...	Xheni shikon poshtë, qetësohet dhe duket ta përmbledhë veten.
Reflektim i ndjenjave	Klienti		79. Eri:Dukeni pak e mërzitur, kur unë e them këtë.	Ky reflektim i ndjenjave vjen nga një vëzhgim jo-verbal dhe kap reagimet e saj sensoromotorike.
	Problemi		80. Xheni: Do të ishte mirë që të dyja të gërshetoheshin bashkë, por duket e vështirë.	Xheni këtu po përshkruan vendimin e saj ideal. Këtu intervista mund të kthehet në fazën 2 dhe 3, me më shumë kujdes për problemin ndërmjet

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
				punës dhe relacionit personal dhe përkufizimi më i plotë i vendimit. Një problem ekziston vetëm kur ka ndryshim ndërmjet asaj që ka ndodhur dhe asaj që do dëshironit të ndodhte. Kjo fjali ilustron rëndësinë e përkufizimit të problemit dhe vendosjen e qëllimeve. Përgjigja e Xhenit ndaj konfrontimit është 4 në CIS. Ne kemi një tjetër vështrim të rëndësishëm, por vështrimi nuk është veprim. Ajo ka nevojë të veprojë mbi këtë dijeni.
Informacioni, direktiva	Problemi		81. Eri:Kjo është një gjë që ne mund ta shqyrtojmë më tepër. Duket se është një pjesë e rëndësishme e gjëegjëzës. Le të punojmë për këtë javën tjetër. Në rregull? E shoh që koha po mbaron Eri. Por mund të jetë e dobishme nëse ne mund të mendojmë për disa veprime që ne mund të ndërmarrin ndërmjet kësaj kohe nga tani deri herës tjetër.	Shumë klientë nxjerrin çështje qendrore kur intervista po mbaron. Eri merr vendimin, është e vështirë, të ndalosh tani dhe të planifikosh më shumë diskutim më vonë. Vini re që Xheni është duke folur për relacionin e saj kryesisht në D-3, orientimin formal-operacional.
Përmbledhje ndikuese, pyetje e hapur	Klienti, problemi		**Faza 5: përgjithësimi/ transferimi i të mësuarit** 82. Eri:Ne zbuluam deri tani tre gjëra që duken logjike:biznesi, këshillimi, dhe trainimi. Unë mendoj që do të ishte e dobishme, nëse do të bënit disa teste profesionale. (Xheni:Mm-ëhë.) Kjo do të na shtojë disa gjëra për t'i kontrolluar që të shohim, nëse ka alternativa të tjera për t'u konsideruar. Si mendoni për të bërë këto teste?	Eri vazhdon pohimin e tij dhe drejtohet në fazën 5. Ai përmbledh alternativat profesionale të prodhuara deri tani dhe ngre mundësinë për të bërë testet. Vini re që ai siguron një kontroll për t'i dhënë Xhenit një mundësi për të vendosur vetë rreth testit.
	Klienti, problemi		83. Xheni:Mendoj se është një ide e mirë. Jam në një fazë ku mund t'i kontrolloj të gjitha alternativat e mia. Nuk dua asgjë të jetë e kufizuar. Kam dëshirë të mendoj për shumë alternativa në këtë fazë. Dhe unë mendoj se do të jetë mirë të bëj disa teste.	Xheni e pranon testimin dhe e shikon këtë si një rast për alternativa. Ajo thekson fjalën çdo gjë, e cila mund të jetë e bashkuar me dëshirën e saj për të shmangur kufijtë nga potenciali i saj. Shumë gra do të argumentonin që një këshilluese grua është e nevojshme në këtë fazë.

(vazhdon)

Tabela 12-2 (vazhdim)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
				Një këshillues mashkull mund të mos jetë i mjaftueshëm në dijeni për nevojat e grave. Eri mund t'i përgjigjet Xhenit në mënyrë të pamenduar siç shikon ajo përgjigjen e Benit.
Informacion	Klienti, problemi		84. Eri: Një gjë tjetër që ne mund të bëjmë ... ah ... është e dobishme. Unë kam një shok në kompaninë Jones i cili ka qenë një trajnier. (Xheni:Mmm.) Unë mund të të një takim që ta takoni. Do të të pëlqente të shkoje dhe të shikoje mundësitë?	Eri sugjeron një alternativë konkrete dhe specifike për veprim. Megjithëse Xheni është më shumë formale-operacionale, ajo ka tendencë të flasë rreth çështjeve dhe të shmangë veprimet. Kjo shmangie e veprimit është gjithashtu tregues i nivelit D-3 të shkallës impakte konfrontimi (CIS). Deri sa Xheni të ndërmarrë disa veprime ose të zgjidhë çështjen në mendjen e saj, ajo do të mbetet në nivelet 2 dhe 3 në CIS. Nëse ndërmerren disa veprime gjatë javës së ardhshme, pastaj ajo do të lëvizë të paktën pjesërisht në nivelin D-4 në CIS.
	Klienti, problemi		85. Xheni: Oh, do të më pëlqente ta bëja këtë. Se çfarë ndiej për të qenë në një botë biznesi. Mendoj që duke folur me dikë është ide e mirë për ta kontrolluar atë.	E thënë me entuziazëm. Prova e ndihmës e sugjerimit do të ketë përfunduar, nëse ajo interviston apo jo shokun tek Jones dhe e gjen këtë intervistë të dobishme për mendimin e saj.
Feedback, pyetje e hapur	Klienti, problemi		86. Eri:Ju jeni njeri plot me vlera. Nuk kam përse t'ju tregoj të gjitha gjërat që mund të jenë të dobishme. Çfarë idesh të tjera keni që mund t'i provoni gjatë javës?	Eri kupton që po e merr situatën shumë në dorë dhe përpiqet që të tërhiqet pak. Megjithëse ai po shtyn Xhenin për veprim, ai tani po përdor idetë e saj. Drejtimi dhe këshillimi i shumtë mund të formojë një klient që është rezistent ndaj përpjekjeve tuaja.
	Klienti, problemi		87. Xheni:Po sikur të kontrollosh në universitet dhe ah ... programet e shkallës së avancuar? Unë kam një diplomë universitare, por ... ndoshta duhet të shikoj në shkolla dhe të kontrolloj se çfarë do të thotë të bësh më shumë kurse.	Xheni, nga vetja e saj, vendos të shikojë në alternativat e universitetit. Kjo është veçanërisht e rëndësishme, sepse treguesit e mëparshëm ishin se ajo nuk ishte fare e interesuar. Vini re që prodhimtaria e vërtetë është në përgjithësi *veprim* konkret.

(vazhdon)

Klasifikimi i shprehive				
Dëgjuese & Influencuese	Fokus	K	Formulimi i këshilluesit dhe klientit	Koment
Perifrazë, përmbledhja ndikuese	Klienti, problemi, konteksi kulturor mjedisor		88. Eri: Në rregull, kjo është diçka tjetër që ju mund të shikoni. (Xheni:Ë hë.) Kështu le të arrijnë për ju që të ndiqni këtë. Do të më pëlqente që ju ta bënit këtë. (Xheni: Mm-mmm.) Dhe ... ah ... ne mund të takohemi bashkë dhe të flasim përsëri javën tjetër. Ju shprehët disa shqetësime që keni me shokun tuaj, Benin, ah ... do të flasim dhe për këtë javën tjetër? Dhe, me sa po shikoj, një temë tjetër që nuk folëm është se çfarë lidhje ka kjo me të qënit një grua me përgjegjësi familjare. Ndoshta kjo është diçka që mund të eksplorohet gjithashtu javën tjetër?	Eri është duke u përgatitur të përfundojë intervistën. Fatmirësisht ai i merr në konsideratë çështjet e gruas. Ndoshta kjo duhej të ishte bërë më herët në seksion.
	Klienti, konteksi kulturor mjedisor		89. Xheni:Dhe unë mendoj kështu, një vendim ndikon një tjetër. Ju e dini. Çdo gjë ka nevojë për diskutim. Dhe faleminderit që ngritët çështjen e grave. Kjo është e rëndësishme për mua.	Një tregues i rëndësishëm në fund. Xheni kupton se çështja e saj profesionale është më komplekse seç e kishte menduar. Nëse ju do të ishit mbikëqyrësi i Erit, do të rekomandonit një theksim paraprak mbi këshillimin profesional ose në këshillimin personal në pjesën tjetër? Ose ndoshta disa kombinime të të dyjave? Çfarë tjetër do t'i këshillonit atij që të bënte?
Hapje e vetes	Klienti, intervistuesi		90. Eri:Në rregull. Atëherë shihemi javën tjetër.	
			91. Xheni:Faleminderit.	

Kutia 12-2. Aduhet ta ndryshoj stilin tim natyror?

Nga W. Zhang

Gjatë pjesës së fundit të mësimit të këshillimit, studentët u pyetën të bënin një intervistë të plotë për të demonstruar të gjitha mikrokëshillimet që ne kishim mësuar. Ishim katër studentë në grupin e praktikës: Meri, e cila është afrikano-amerikane, Xheni dhe Xhimi, amerikanë të Europës veriore, dhe unë, aziatik. Ne të gjithë kemi pasur disa vjet eksperiencë në këshillim përpara se të merrnim mësimet, kështu që asnjëri nga ne nuk e kishim të vështirë për të mësuar shprehitë e mikrokëshillimit. Megjithatë, kur kjo detyrë u kompletua dhe ne i kishim dhënë *feedback* njëri-tjetrit, ne ishim të gjithë të habitur dhe të dëshpëruar, për hapjen e qartë që ishte se secili nga ne kishte ruajtur pak a shumë të njëjtin stil që ne kishim te kasetat e rregjistru-

ara më parë. Xheni ishte e mirë në perifrazë dhe në ofrimin e kurajos, por ajo përdorte shprehitë ndikuese shumë rrallë derisa na la neve, klientët e saj (veçanërisht Merin dhe mua), me impresionin që ajo ishte e ftohtë dhe që ne nuk po gjenim ndihmën e duhur. Intervista e Xhimit ishte karakteristike e stilit të tij prej pyetjesh të shpejta-zjarrmuese. Pyetjet e tij direkte dhe të mprehta dukeshin si kontrolluese dhe ofenduese pë ne; nganjëherë më dukej sikur po më zhbironte. Meri dhe unë kishim probleme të njëjta: Xhimi dhe Xheni kundërshtuan të trajtoheshin si fëmijë të shkollës fillore, megjithëse unë dhe Meri ishim të mprehtë në drejtim të njëri-tjetrit për të përdorur këtë stil udhërrëfyes- mësimdhënie.
Nuk e kuptova se pse ne të katërt vazhdonim të ishim jashtë peshores në përdorimin e shprehisë së mikrokëshillimit, derisa unë frekuentova një kurs mbi këshillimin multikulturor. Unë kuptova që, ndryshimet individuale mund të jenë ndryshime kulturore. Dhe stili ynë përkatës i këshillimit reflektonte stilin përkatës të komunikimit. Siç tregon kërkimi, një burrë amerikano-europian tenton të pyesë më shumë pyetje; një grua e tillë tenton të parafrazojë dhe të reflektojë më shumë ndjenja: dhe njerëzit minoritar, afrikane dhe aziatik-amerikan ndërmjet tyre ofrojnë më shumë këshilla dhe direktiva.
Çfarë ndërlikimesh kanë këto stile kulturore për këshillimin? Të paktën, duket se këshilluesit meshkuj europian-amerikanë duhet të jenë gjithmonë të kujdesshëm në përdorimin e pyetjeve kur ata këshillojnë femra dhe njerëzit minoritarë; këshillueset femra evropiane-amerikane mund të kenë nevojë të jenë më shumë aktive në përdorimin e shprehive ndikuese, sidomos kur ka klientë me kulturë të ndryshme: dhe këshilluesit minoritarë duhet të bëjnë një përpjekje për të kontrolluar çdo impuls në ofrimin e opinioneve dhe këshillave kur punojnë me klientë të grupeve maxhoritare. Megjithëse këto sugjerime nuk të sigurojnë sukses, ato mund të shtojnë efektin tonë kur punojmë me klientë të kulturave të ndryshme.

Komentet e Allen Ivey; Në krye të hierarkisë të mikroshprehive është "Vendosja e stilit personal dhe teoria." Është e rëndësishme që secili nga ne të jetë i qartë me vetveten dhe ju kurajoheni të gjeni mënyrën tuaj për të qenë një ndihmës efektiv. Në të njëjtën kohë, secili është stili i rehatshëm i intervistimit tënd, mund të mos jetë i rebatshëm për të tjerët. Si i tillë, është e rëndësishme që ju të mësoni dhe të përdorni mikroshprehitë dhe teoritë që janë më pak të njohura për ju.
Shprehitë vëzhguese të klientit tuaj mund të jenë një udhëzues i dobishme, kur ju keni nevojë të ndryshoni shprehitë bazë ndihmuese. Nëse klienti duket i hezituar ose rezistent ndaj mënyrës suaj të përgjithshme të ndihmës, provoni diçka tjetër. Me disa klientë, është e vlefshme të ndaloni një moment dhe të pyesni "Çfarë ka qenë e dobishme për ju deri tani, ndërsa ne flisnim?" dhe "Ku kam qenë më pak ndihmues?" Një rishikim i hapur i procesit të intervistës me një klient mund të jetë sqarues. Por jo çdo klient do të mirëpresë këtë nivel hapjeje. Ju duhet të përgatiteni me alternativa të ndryshme për veprim dhe komentet e përgjithshme të W. Zhang godasin në shenjë.
Nëse diçka nuk funksionon, mos e bëj të njëjtën gjë! Nuk janë vetëm ata që janë të ndryshëm në kulturë nga ju, të cilët mund të kenë nevojë për një stil të ndryshëm ndihmues. Çdo person që takojmë është unik.

Kjo kliente mund të përshkruhet nga pikëpamja e zhvillimit si formale-operacionale, por ajo është akoma e aftë të përshkruajë çështje konkrete në detaje të arsyeshme. Iu dha një kujdes minimal në seksion, çështjeve sensoromotorike ose dialektik/sistemore. Stili formal-operacional/konkret është tipik i seksioneve profesionale dhe i këshillimit personal.

Çështjet dialektike/sistemike janë prekur vetëm në këtë rast. Teoricienët feministë mund të theksojnë që Eri dështoi së konsideruari çështjet e gjinisë me Xhenin. Çështja e sforcimit, përmbajtjes dhe e kufizimit u shfaq vonë në seksion dhe ka nevojë të merret parasysh. Çështje të tjera të mundshme kulturore/mjedis-

ore kontekstuale përfshijnë të qenit një prind i vetëm dhe vështirësitë që gratë i hasin në tregun e punës.

Ju gjithashtu do të vini re që klientja i përgjigjet kryesisht nivelit D- 3 në CIS. Kjo do të thotë që ajo është duke kuptuar dhe duke zgjeruar kompleksitetin e të menduarit të saj, por në këtë seksion nuk arrin t'i përgjigjet shpesh niveleve D-4 dhe D-5. Ju do të zbuloni që shumica e klientëve lëvizin ngadalë drejt vendimeve dhe mënyrave të reja të të menduarit dhe të vepruarit. Kjo është një nga arsyet që faza e 5 e intervistës është veçanërisht e rëndësishme. *Puna që klientët bëjnë pas intervistës është më e rëndësishme se çfarë ata bëjnë dhe mendojnë, ndërsa ju jeni fizikisht prezent.* Transferimi i ideve nga intervistuesi te jeta e përditshme është evidenca më e mirë e lëvizjes së rëndësishme nga nivelet 1, 2,dhe 3 tek ndryshimi i paraqitur nga nivelet 4 dhe 5 të CIS. Duke ndjekur intervistën ju do të zbuloni një analizë zhvillimore të pjesës

Analiza intervistimit

Këtu do të prezantohen tre komentime të intervistës: E para diskuton marrjen e shënimeve mbi pjesën; e dyta rishikon shprehitë e përdorura nga intervistuesi dhe impakti i tyre mbi klientin; dhe e treta ekzaminon procesin e zhvillimit tek klienti.

Shënime

Plani i intervistës në kutinë 12-1 përshkruan se çfarë ka planifikuar intervistuesi të bëjë në seksion. Nëse ju rishikoni kutinë, ju do të zbuloni se i afrohet shumë asaj që ndodhi në seksion. Ndërsa kjo tregon një plan vendimi të mendimit të mirë, gjithashtu tregon që mundësitë e tjera nuk u testuan. Nëse ai plan do të kishte objektiva të ndryshme, intervista do të ishte ndryshe. Për shembull, nëse intervistuesi do të orientohej nga një stil me në qendër-personi rogerian, plani do të kërkonte më shumë ekzaminim të vetes dhe ndjenjave të klientit. Shprehi shumë të ndryshme do të përdoreshin dhe qëllimet do të perifrazoheshin më shumë në termat e vetëkuptimit dhe vetëaktualizimit. Është e rëndësishme për këshilluesit të kuptojnë që çfarë kanë planifikuar për intervistën (dhe stilin e tyre dhe teorinë) ka një ndikim mbi atë që ka ndodhur aktualisht.

Nuk mund të mohohet fuqia e këshilluesit ose e intervistuesit për të vendosur drejtimin e pjesës. Nëse ju vendosni të bëni një seksion profesional, zakonisht mbizotëron kjo temë. Nëse vendosni të ndihmoni personin që të bëhet më i sigurt, kjo duhet të ndodhë përsëri, edhe nëse vendosni ta "lini personin të flasë dhe të shikoni se çfarë ndodh." Megjithëse intervista mund të mos ndjekë planin tuaj, është vendimi juaj që vendos se çfarë do të ndodhë. Kjo është një arsye që ne kemi nevojë të planifikojmë intervistën, ekzaminimin e stilit tonë dhe shënimet. Në këtë mënyrë, ne mund të ekzaminojmë veten tonë dhe të paktën të jemi në dijeni të veprimit dhe efektit që kemi mbi të tjerët.

Shënimet e intervistës mund të strukturohen në një mënyrë si plani pesëfazor. Megjithëse nuk shfaqet këtu, shënimet e Erit mund të kenë çështje të përmbledhura sipas raportit dhe strukturës, ndoshta duke shënuar raportin e tyre të mirë dhe që ata kanë vendosur të punojnë mbi çështjet profesionale. Ai gjithashtu duhet të ketë shënuar që përgjigjja e tij ndaj çështjeve personale si relacioni me Benin ishte e kufizuar. Kjo ishte diçka që Eri e strukturoi në seksion. Arsyeja e tij mund të ishte (Një njeri nuk mund të flasë për çdo gjë. Unë mendoj se Beni është i rëndësishëm, por mendoj se ishte më kritike të fokusoheshim në vendimet profesionale.) Shënimet e strukturuara si kjo lejojnë dikë të supervizojë dhe të punojë me Erin. A mendoni se ka marrë vendimin e duhur? Ne vetëm mund të përgjigjemi nëpërmjet ekzaminimit të planeve të tij të intervistës, shënimeve dhe duke folur me të. Ne nuk kemi shpesh kopje fjalë për fjalë të pjesës.

Shënimet mbi përkufizimin e problemit, qëllimet e Xhenit dhe teknikat e diskutimin e fazës së katërt të pjesës do të siguronin një kuptim të intervistës dhe funksionin e saj të përgjithshëm. Duhet të bëhen shënimet mbi planet e përgjithësimit. Ju do të zbuloni se disa herë mund të harroni se çfarë ndodhi me klientin; shënimet do të lehtësojnë planifikimin për pjesën tjetër. Ndërsa ne mundohemi të shtojmë përgjegjësinë legale dhe profesionale për intervistën tonë, rëndësia e shënimeve të mira nuk mund të theksohet shumë.

Mund të jetë e dobishme që në këtë kohë, nëse ju zhvilloni një sërë shënimesh mbi intervistën, duke përdorur modelin pesëfazor si një strukturë për komentin tuaj.

Shprehitë

Tabela 12.3 paraqet një përmbledhje të shprehive të intervistës së Erit me Xhenin. Vini re përdorimin e ndryshëm të shprehive në çdo fazë të kësaj interviste. Eri nuk përdori shprehitë ndikuese në fazat 2 dhe 3 (përkufizimi i problemit dhe vendosja e rezultateve) por një përdorim më i ekuilibruar i shprehive në fazat e tjera. Në fazën 4, Eri përdori si shprehitë ndikuese, edhe përballjen e mospërputhjeve dhe mospajtimeve. Faza 4 mund të konsiderohet faza "e punës" së intervistës.

Në drejtimin e një balanci të përdorimit të shprehive, Eri përdori një raport të tillë; përafërsisht dy shprehi ndihmuese për çdo shprehi ndikuese. Fokusi i tij mbetet kryesisht mbi klientin, megjithëse shumica e dimensioneve të fokusit të tij ishin të dyfishuara, duke kombinuar fokusin mbi Xhenin dhe fokusin mbi problemin ose çështjen.

Duke e ekzaminuar këtë intervistë për mjeshtëri, ne zbulojmë se Eri manifeston mjeshtërinë në nivelin-1 në atë që ai është i aftë të identifikojë dhe klasifikojë shprehitë e ndryshme dhe fazat e intervistës. Ai është i aftë të identifikojë disa nga efekti i shprehive të tij mbi klienten. Eri gjithashtu demonstron nivelin 2, mjeshtërinë bazike, e cila kërkon shprehinë për të përdorur BLS të strukturojë një intervistë në pesë faza të thjeshta dhe të verë në punë shprehitë intervistuese të qëllimshme në një intervistë aktuale.

Niveli 3, mjeshtëria aktive, është më e vështirë të vlerësohet. Le ta ekzaminojmë këtë nivel në më shumë detaje. Në drejtimin e dimensioneve të fokusit, siç u tha më parë, Eri fokusohet kryesisht mbi Xhenin dhe problemin e saj. Kjo analiza është e dobishme, sepse tregon që ai nuk u fokusua mbi të tjerët dhe familjen (Beni dhe fëmijët e Xhenit, për shembull), megjithëse disa teoricienë mund të thonë se të tjerët ishin zona më e rëndësishme nga të gjitha. Ai përdori fokusin kulturor/mjedisor/kontekstual vetëm në një mënyrë nisjeje dhe mund të ketë theksuar botën e punës: Xheni si një grua në një botë seksiste dhe steriotipe për punë për gratë. Pra, ne nuk kemi të dhëna të vërteta mbi mjeshtërinë e Erit për dy të tretat e koncepteve të fokusit; që duhet të demonstrohet më vonë.

Por ne duhet të vëmë re që Eri fokusohet kryesisht mbi klientin në fazat e para të intervistës dhe vetëm më vonë shton theksimin e tij mbi fokusin e problemit. Pra, ai duket të ketë mjeshtëruar deri diku shprehinë e fokusit mbi personin dhe të balancojë atë efektivisht me fokusin e problemit. Një intervistues jo-efektiv mund të fokusohet më herët mbi problemin dhe të harrojë personin unik plotësisht.

Në një kuptim të përgjithshëm ose ndoshta më të rëndësishëm, në çdo fazë të intervistës Eri përmbushi funksionet e sugjeruara për secilën fazë. Në fazën e raportit ai ishte i aftë të përdorte shprehitë vëzhguese të klientit, për të vënë re që Xheni ishte paksa e tensionuar në fillim dhe më pas të përkulte dhe të zgjidhte një ndërrim strukture-raporti që do të aftësonte intervistën të bëhej më e rehatshme. Në fazën e përkufizimit të problemit Xheni ishte e aftë të identifikonte një problem specifik që ajo donte të zgjidhte, për të cilën Eri e përmblodhi në Erin 19. Në fazën

3 ai përsëri përdori BLS për të nxjerrë disa qëllime konkrete (biznesin, këshillimin), dhe nëpërmjet kuptimit të reflektimit (Eri 39) ai përmblodhi disa nga aspektet kyçe të mendimit të Xhenit rreth çështjes. Në fazën 4 një numër mospërputhjesh u konfrontuan dhe me çdo përballje Xheni u shfaq të lëvizte pak më thellë tek disa depërtime personale që shqetësonin të tashmen e saj dhe të ardhmen. Vini re në veçanti Tori 63, që drejtoi Xhenin në zona më të rëndësishme të jetës së saj personale dhe relacionin me Benin. Përballja paksa jo e nevojshme tek Eri 71 fatmirësisht përfshiu një kontroll, kështu Xheni ishte e aftë të prezantonte konstruktin e saj personal, duke zëvendësuar fjalën *kufizim*. Në fazën e fundit Xheni u shfaq gati dhe me dëshirë për veprim. Megjithatë, prova e vërtetë e vlerës së intervistës do të presi deri në takimin tjetër, i cili do të tregojë nëse plani është kryer apo jo.

Duke ekzaminuar shprehi specifike, ne mund të vëmë re që pyetjet e hapura të Erit tentonin të kurajonin Xhenin të fliste, që perifrazët e tij dhe reflektimi i ndjenjave shumë shpesh ndiqeshin nga e thëna "po" ose "mm" e Xhenit. Në kuptimin e rëndësishëm të reflektimit te Eri 39. Xheni përgjigjet me "Tamam! Nuk e kisha parë kështu më parë ..." Shkurtimisht, Eri duket që është i aftë të përdorë shprehitë për të prodhuar rezultate specifike me klientin.

Megjithatë, siç e vumë re më parë, hapja e vetes nga Eri nuk është plotësisht efektiv dhe ai nuk demonstroi një fokus të plotë që mund të ndihmonte zgjerimin e problemit të Xhenit. Kjo mund të ndodhi në intervistat e mëpasme. Intervista e parë është shpesh një kohë e mirë për eksplorim të përgjithshëm. Mund të ishte e dobishme, nëse Eri do të përdorte sistemin e gazetës (kush, çfarë, kur, ku, si, dhe pse) të mbulonte bazat më plotësisht.

A ishte i aftë Eri të prodhonte efekte të parashikueshme mbi Xhenin? "Efekte të parashikueshëm" i referohet funksioneve të çdo shprehie dhe funksioneve të pesë fazave në intervistë. Specifikisht, kur një intervistues përdor një shprehi të veçantë ose veprim, a vepron klienti siç është parashikuar nga funksioni i përkufizuar i shprehisë? Për më tepër, a i përfundon me të vërtetë intervistuesi qëllimet kryesore të çdo faze të pjesës?

Një mënyrë tjetër për të vlerësuar efektivitetin e një interviste është në termat e një shkalle lirie dhe zgjedhjet e disponueshme të Xhenit. Në fjalët e një parrulle të këshillimit të përgjithshëm, "nëse ju nuk keni të paktën tre mundësi, ju nuk keni një zgjedhje." Xheni paraqitet të ketë arritur atë objektiv në intervistë, të paktën për momentin. Për më shumë, relacioni i saj me Benin u zbulua dhe kjo temë mund ta hapë atë në më shumë mundësi këshillimi. Përsëri, pyetja duhet të lindë, nëse Eri, si një burrë, është intervistuesi më i përshtatshëm për Xhenin apo jo. Përgjigjet e kësaj pyetjeje do të ndryshojnë nga pikëpamjet tuaja personale. Cili është vlerësimi juaj? Çfarë do të bënit ndryshe?

Orientimi zhvillimor

Orientimi zhvillimor i Xhenit nuk ndryshoi në këtë seksion. Ajo u paraqit të ishte më e qartë mbi çështjen se çfarë donte profesionalisht dhe dukej se ishte gati të ndërmerrte veprim dhe të ndiqte sugjerimet konkrete për eksplorim profesional. Kjo konsiderohet *zhvillim horizontal* në sistemin DCT. Duke eksploruar më shumë elemente konkrete të situatës së saj, ajo është më e përgatitur të lëvizë vertikalisht për të eksploruar çështje në orientimin formal-operacional ose dialektik/sistemor. Nëse ajo me të vërtetë do të vinte javën e ardhshme duke thënë që kishte plotësuar detyrat e shtëpisë, ajo do të lëvizte drejt një paramendimi më të lartë dhe do të kishte ndryshuar nga përsëritja e problemit të të bërit diçka konkrete. Ky "të bërit diçka të ndryshme" është përshkrimi më i mirë i një përgjigjeje të nivelit 5 për një intervistë të plotë ose një pohimi përballjeje.

Tabela 12-3 Përmbledhja shprehive të intervistës pesëfazore të Erit dhe Xhenit.

	Klasifikimi i shprehive																					
	Ndihmuese								Fokus						Ndikuese							K
	Familja	Përmbl/.ndikues	Rimodelimi/Enk	Parafrazë	Reflek. i ndjenj.	Reflekt.i kuptim.	Pyetje e hapur	Pyetje e mbyllur	Klienti	Tema krye./prob	Të tjerët	"Ne"/grup	Intervistuesi	Situata C/E/C	Feedback	Adv/ info/ekspl0	Hapja e vetes	Interpretimi	Pasojat logjike	Direktiva	Përmb. ndikuese.	Konfrontimi
Faza 1: Strukturë/ raport (6 shprehi ndihmu-ese, 3 ndikuese)				2	1		1	2	9	3			2			3	1		2			
Faza 2: Përkufizimi i problemit (6 ndih-muese, 0 ndiku-ese, 2 konfrontimi)	1	1		1	2		1		9	7	1											2
Faza 3: Vendosja e rezul-tateve (14 ndihmu-ese, 0 ndikuese, 2 konfrontimi)		2	2	2	1	1	3	3	17	12	6											2
Faza 4: Eksplorimi i alternativave/ konfrontimi i mos-përputhjeve (18 ndih-muese, 13 ndikuese, 6 konfrontimi)			3	6	3		3	1	27	29	10			1	3	3		4	1	2		6
Faza 5: Përgjithësimi (3 ndihmuese, 5 ndikuese)				1			2		9	7			1	1	1	1	1				2	
Totali: 47 ndihmuese, 21 ndikuese, **10** konfrontimi	1	3	5	13	7	1	11	6	71	58	17	0	3	2	4	7	2	3	1	2	2	10

Në lidhje me çështjet e mospërputhjeve, vini re që sjellja verbale dhe joverbale e Xhenit gradualisht u gërshetua dhe u bashkua "së bashku." Vini re hezitimet e saj për të folur dhe sjelljen verbale te Xheni 12 dhe sesi kjo ndryshoi gjatë pjesës. Fokusi i Erit mbi Xhenin si një person unik ndihmoi të përpunonte problemin dhe bëri të mundur të arrijë qëllimet e saj më sistematikisht. Ju do të zbuloni se shumica e klientëve të tuaj janë shtangur nga kompleksiteti i problemeve të tyre. Nëpërmjet të dëgjuarit me kujdes dhe duke zgjedhur shprehitë tipike për ato të përfshira në këshillimin vendimtar, ju do të prodhoni qartësi të konsiderueshme të problemit. Hapi tjetër ndodh me veprimin e sjelljes të ndërmarrë mbi çështjen

vendimtare. Intervista fillestare ndoshta synonte më shumë qartësim sesa veprim.

Ne mund të supozojmë që pohimet negative "unë" të Xhenit mund të bëhen pozitive. Duket se ajo do të bëjë diçka që të ndjekë detyrat e shtëpisë, por ne nuk do të dimë me siguri derisa të ndodhë. Sigurisht, emocionet e saj konfuze janë qartësuar nëpërmjet procesit të intervistës. Përsëri, vini re Xhenin 12, më pas ndiqni dhe shikoni se si ajo bëhet më shumë bashkpunëtore dhe më shumë e intekgruar gjatë pjesës. Xheni gjithashtu duket të lëvizë nga një vend i jashtëm kontrolli te marrja me më shumë përgjegjësi të veprimeve të saj. Prova vendimtare për këtë, natyrisht, është ajo ç'ka ndodh pas intervistës.

Në termat e teorisë së zhvillimit, Xheni duhet të konsiderohet të jetë në njëfarë shkalle në nivelin sensoromotorik në atë që ajo deri tani ka dështuar të veprojë konkretësisht mbi çështjen e saj profesionale deri sa ajo *të bëjë diçka*. Megjithëse ajo është faktikisht vetëdrejtuese/formal-operacionale, duket qartë që ajo ka nevojë për një stil drejtues/operacional konkret, kështu që këshilluesi mund ta ndihmojë atë të vazhdojë të lëvizë. Xheni ndonjëherë është në një "paralizë analize." Në lidhje me relacionime saj me Benin, Xheni është gjithashtu në njëfarë niveli sensoromotorik. Ajo duket të ulet mbi gjëra, duke mos marrë vendime të qarta. Vlera e këshillimt në situata të tilla shpesh shtrihet në zgjidhjen e çështjeve. Mund të jetë e parashikuar që Xheni ka nevojë për më shumë afrim formal-operacional, vetë ose klient-drejtues nga këshilluesi, kur ajo diskuton çështjet e saj personale. Ndërsa ajo mendon rreth gjërave dhe merr një vendim, ajo mund të ketë nevojë për një stil më shumë konkret/drejtues, për ta ndihmuar atë të veprojë me me siguri mbi vendimet e saj. Çështjet nga orientimi dialektik/sistemor do të fokusoheshin mbi të qënit një grua, në atë që disa herë përshkruhet si një botë seksiste.

Përsëri, prova vendimtare e klientes ndryshon pas intervistës. Nëse diçka nuk ndodh si një rezultat i kësaj pjese, të gjitha analizat e mëparshme mbeten veçse:analiza!

Planifikimi për intervistat e mëtejshme

Kutia 12-3 përmban planin e intervistës së Erit për pjesën e dytë. Ky plan derivon nga informacioni i fituar në intervistën e parë dhe organizon çështjet qëndrore të problemit, duke lejuar për një hyrje të re nga Xheni, ndërsa seanca ecën përpara.

Në lidhje me këshillimin dhe intervistimin, plani i intervistës shërben si një plan trajtimi. Në lidhje me këshillimin, një plan më i detajuar është i rëndësishëm. Pra, problemet e ndryshme dhe çështjet të ngritura nga klienti mund të strukturohen në të njëjtin model si plani i intervistës. Megjithatë, problemet dhe çështjet janë të renditura në një mënyrë më të gjerë dhe prioritetet mund të vendosen. Njëjtësisht mund të identifikohet, një radhitje e rezultateve të dëshiruara. Për të eksploruar alternativa dhe mospërputhje, mund të përdoren plane të ndryshme intervistash dhe metoda teorike. Një variacion i gjerë planesh përgjithësuese mund të jetë i nevojshëm. Kutia 14 2 paraqet një shembull plani trajtimi për Xhenin, duke supozuar se ajo dëshiron të vazhdojë këshillimin për një periudhë të gjatë, si për shembull 20 seanca.

Në profesion ka një mosmarrëveshje mbi nevojën për një plan intervistimi dhe plan trajtimi. Teoritë këshilluese më të strukturuara, si të sjelljes dhe teoria strategjik/strukturore, nxisin planet e intervistimit dhe trajtimit me qëllime specifike për secilin. Planet e tyre intervistuese dhe trajtimi janë shpesh më specifike sesa ato të prezantuar këtu. Teoritë më pak të strukturuara (Gestalt, psikodinamika, rogerian) tentojnë të mos kenë plane trajtimi, duke preferuar të punojnë në moment me klientin. Format e planit të intervistës dhe trajtimit të sugjeruara këtu, paraqesin një pikë ku ju mund ta gjeni një ndihmesë për të menduar sipas opinionit tuaj mbi këtë çështje të rëndësishme.

Kutia 12-3. Plani i dytë i intervistës dhe objektivat

Pas rishikimit të seancës së mëparshme, identifikimi i çështjeve që ju parashikoni do të jetë i rëndësishëm në seancën tjetër dhe planifikoni se si mund të merreni me to. (Ky plan është vlerësimi i Erit për intervistën e ardhshme me Xhenin.)

Raport/strukture

A ka çështje speciale të parashikuara në lidhje me raportin zhvillimor? Çfarë strukture keni për këtë intervistë? A keni planifikuar të përdorni një teori specifike?
Xheni dhe unë kemi një raport të arsyeshëm. I hedh një sy seancës dhe vë re që nuk jam fokusuar në kontekstin e Xhenit as nuk u kujdesur për gjërat e tjera që mund të ndodhin në jetën e saj. Mund të jetë e dobishme të planifikoj ca kohë për një shqyrtim të përgjithshëm, *pasi* të ndjek testet dhe intervistat e saj me njerëzit gjatë javës. Xheni tregon interes për të folur rreth Benit. Dy çështje është e nevojshme të merren parasysh në këtë seancë për një eksplorim të përgjithshëm të gjendjes së saj të tanishme. Unë do t'ju paraqit testet dhe gjithashtu do ta bëj këtë gjë duke ndjekur diskutimin e Benit. Për Benin, unë mendoj se një metodë rogeriane të përqendrimit të personi, duke theksuar shprehitë dëgjuese, mund të jetë e dobishme

Përkufizimi i problemit/identifikimi i vlerave

Cilët janë problemet e parashikuara? Forcat? Si planifikoni të përkufizoni problemin me klientin? A do të theksoni sjelljen, mendimet, ndjenjat, kuptimet?

1. Kontrollo me Xhenin planet e saj profesionale dhe si ajo përkufizon problemin e karrierës së saj. Përdor **BLS**.
2. Më vonë në intervistë, kthehuni tek çështja e Benit. Hapeni me një pyetje, pastaj vazhdoni me shprehitë dëgjuese reflektuese. Nëse ajo fillon me Benin, i ruani çështjet profesionale për më vonë. Kini kujdes në këtë kuadër nga një perspektivë grash dhe feministe.
3. Xheni ka shumë vlera. Ajo është e zgjuar, ditë shprehet dhe është e suksesshme në punën e saj. Ajo ka qëllime te mira dhe është e gatshme të rrezikojë me arsyetim dhe të eksplorojë alternativa të reja.
4. shqyrto çështje të grave me të.

Përkufizimi i rezultateve

Cili është rezultati ideal? Si do të arrini të nxirrni një botë ideale?
Kjo nuk është shumë e rëndësishme në intervistë. Ne tashmë i dimë qëllimet e saj profesionale, por ato kanë nevojë të rikonsiderohen nëpërmjet testeve, diskutimeve të Benit, dhe kështu me rradhë. Është e mundur që më vonë në intervistë ose në seancat e ardhshme të keni nevojë të përkufizojmë një rezultat të ri në të cilin prirjet dhe marrëdhëniet e saj janë të kënaqshme.

Eksplorimi i alternativave, konfrontimi i mospërputhjeve

Cilat lloje të alternativave duhen shtjelluar? Cilat teori ndoshta do të përdomi këtu? Çfarë mos përputhjesh keni vënë re ose keni parashikuar te klienti?

Kontrolloni rezultatet e testit dhe i thuajini ato te Xheni.
Eksploroni reagimin e saj dhe merrni parasysh alternativa të tjera.
Përdorni metodën rogeriane të përqendrimit te personi. dhe eksploroni çështjen e saj për Benin.
Vëreni prirjet e saj në lidhje me Benin. Jini të kujdesshëm në konfrontimin e ndryshimeve ndërmjet nevojave së saj si një person dhe nevojat e Benit për të. Vini re dhe vlerësoni çështjen e grave në një botë që ndryshon. A ka nevojë Xheni të referohet në një grup grash për për më shumë guidë?

A do të ishte i dobishëm një trainim për vetëbesim?

Përgjithësim

Çfarë planesh specifike keni për transferimin e trainimit? Çfarë do t'ju aftësonte personalisht për të ndjerë që intervista ishte e vlefshme?
Për momentin duket e qartë që eksplorime të mëtejshme profesionale jashtë intervistës janë të nevojshme. Ne na duhet të eksplorojmë lidhjen me Benin dhe të përcaktojnë objektivat e saj më saktësisht.

Kutia 12-4. Plan afatgjatë trajtimi (i zhvilluar pas tre intervistave)

Raport/strukturim

Duket që Xheni përgjigjet më mirë, kur unë jam i hapur. Në intervistën e dytë dukej që asaj i pëlqente mënyra ime e hapur, dhe kjo e lehtësoi ushtrimin e trainimit të vetëbesimit. Ajo u përgjigj mirë për një kohë kur unë provova metodat rogeriane të përqendrimit të personit, por dukej që preferonte më shumë direktiva prej meje. Ne mund të flasim rreth kësaj gjatë seancës tjetër. Ajo duket që i pëlqen teknikat e strukturuara më shumë sesa ato të pastrukturuara.

Përkufizimi i problemit

Problemet e mëposhtme janë diskutuar deri tani. Disa janë prekur shkurtimisht. Për mendimin tim, më të rëndësishme për momentin janë:

Përmbledhja e vlerave

1. Relacioni me Benin: a duhet të ndahet, apo ajo duhet të rrijë me të?
2. Zgjedhja profesionale: Tani duket qartë që ajo dëshiron t'i lërë mjediset e shkollës, por është e paqartë se si ajo mund ta përballojë financiarisht.
3. Ana financiare është një problem që ne e kemi eksploruar shkurtimisht.Një nga kënaqësitë e relacionit me Benin është që ai i zgjidh këto probleme.
4. Siguria: Xheni ka hyrë në atë rrugë, por mund të përfitojë më shumë nga trainimi dhe praktika.
5. Ëndrra të pakëndëshme:Xheni tha shkurtimisht që ajo kishte shqetësime në gjumë javën e shkuar. Unë mund të kem nevojë të eksploroj ëndrrën në disa detaje, nëse ajo e përmend përsëri.
6. Si lidhen të gjitha këto çështje me shoqërinë e sotme?

Për zgjidhjen e këtyre problemeve, Xheni sjell një numër të konsiderueshëm vlerash. Ajo është e zgjuar, komunikuese dhe me sa duket ka shumë shoqe. Pasionet e saj dhe aktivitetet e kohës së lirë duket që i interesojne asaj. Ajo ka punuar për divorcin e saj. dhe fëmijët janë duke vazhduar mirë.

Përkufizimi i rezultateve

Lexoni fjalite e mëposhtme:
1. Xheni dëshiron të marrë një vendim në një mënyrë ose në tjetër në lidhje me Benin që i bën asaj të mundur të jetë në një mjedis profesional më të kënaqshëm. Për momentin duket që ajo dëshiron të përeaktojë qartë interesat e saj për Benin.
2. Ajo dëshiron një relacion të kënaqshëm me një burrë.
3. Planet financiare mund të jenë të nevojshëm për të ndihmuar atë që të përdorë paratë e saj më efektivisht.
4. Xheni kërkon të jetë më e sigurt dhe t'i dalë e saja më shpesh.
5. Ëndrrat janë përmendur si një problem.
6. Kujdes i mëtejshëm duhet t'i jepet për të identifikuar rezultatet e tjera.
7. Referimi te një grup grash duket i nevojshëm.

Mënyrat drejt zgjidhjes së problemit

1. Vendimet profesionale do të vazhdojnë të punohen nëpërmjet këshillimit tipar-dhe-faktor dhe vendim-marrës.
2. Eksploro relacionin me Benin nëpërmjet këshillimit me në përqendrim te personi si në të shkuarën, dhe thekso metodat e sjelljes për të ndihmuar atë të veprojë më saktësisht.
3. Këshillim financiar nëpërmjet referimit te universiteti, mund të jetë i dobishëm.
4. Analizat Gestalt ose psikodinamike duhet të merren parasysh nëse tema e ëndrrës ngrihet përsëri. Ndryshe, teknikat TA mund të përdoren. Përfshije Xhenin në këtë vendim, sepse ky mund të jetë një këshillim më afat-gjatë sesa do ajo. Xheni ka mjaft vlera të vazhdojë përpara me forcat e veta.
5. Përdor një teori feministe për të informuar të gjitha këto çështje.

Përgjithësimi

Vazhdimisht mbaji në mendje teknikat e përgjithësimit, kështu që çdo problem ose çështje e diskutuar punohet jashtë intervistës.

Kutia 12-5. Pikat kyçe

Këshillimi vendimtar

Këshillimi vendimtar, një ripohim modern i teorisë tipar-dhe-faktor, supozon se shumica, ndoshta të gjithë klientët janë të përfshirë në marrjen e vendimeve. Duke marrë parasysh tiparet e shumta të personit dhe faktorët në mjedis, është e mundur të arrini një vendim më racional dhe më të kënaqshëm emocionalisht.

Strukturat vendimtare dhe teoritë alternative.

Struktura pesë-fazore e intervistës mund të konsiderohet një model bazë teorik vendimtar që nënvizon teori të tjera këshillimi dhe terapie. Pasi të keni Zotëruar shprehitë dhe strategjitë e intervistës dhe modelit pesë-fazor, ju do të zbuloni që mund të zotëroni më lehtë teoritë e tjera ndihmuese.

Analiza intervistuese

Duke përdorur udhëzimet e këtij libri, është e mundur të ekzaminoni stilin tuaj intervistues dhe atë të të tjerëve për përdorimin e mikroshprehive, fokusin, strukturën e intervistës dhe efektin tuaj mbi një nivel zhvillimi të klientit.

Shënimet dhe plani intervistues

Mund të përdorni strukturën e intervistës pesë-fazore dhe të planifikoni intervistën tuaj përpara se të takoni klientin. Kjo strukturë pesë-. fazore mund të përdoret për marrjen e shënimeve, pasi intervista të jetë plotësuar.

Plani trajtues

Një plan trajtues është një plan afatgjatë për të drejtuar një sërë intervistash ose seancash këshillimi. Duke përdorur strukturën pesë-fazore, mund të vlerësoni çështje raporti dhe struktura alternative. Për më shumë, dikush mund të rendisë problemet kyç të klientit dhe vlerat dhe të rendisë qëllimet e klientit që duhet të arrihen. Strategji të ndryshme alternativash mund të përmblidhen në një plan trajtimi. Si përfundim, është kritike të zhvillosh plane specifike për trajtim për t'i përgjithësuar në jetën e përditshme.

USHTRIME PRAKTIKE DHE VETËVLERËSIM

Sjellja ndihmuese, koncepti i parë i këtij libri, ka shërbyer si themel për çdo shprehi të suksesshme. Deri tani ju keni përjetuar një radhitje shprehish dhe konceptesh. A mund t'i integroni ato në një intervistë të suksesshme?

Ky kapitull sjell një ushtrim praktik: përgatitni një letër në të cilën do të demonstroni stilin tuaj intervistues, klasifikoni sjelljen tuaj, dhe komentet tuaja mbi shprehitë tuaja zhvillimore si një intervistues. (Duke ndjekur këtë ushtrim, do të zbuloni një formë finale vetëvlerësimi.)

Hapat e mëposhtëm sugjerohen për këtë prezantim të stilit tuaj intervistues:

1. Planifiko një intervistë me një anëtar të grupit, një shok ose një klient aktual. Kjo intervistë duhet të zgjasë të paktën 20 minuta (megjithëse shumica preferon një kohë më të gjatë) dhe duhet të ndjekë strukturën bazë pesë-fazore. Duhet të jetë një intervistë të cilën ju jeni i kënaqur ta prezantoni tek të tjerët. Përpara se ta drejtoni intervistën, duhet të jeni i sigurt për lejen e klientit që të regjistroni seancën.
2. Përpara se kjo intervistë të bëhet, plotësoni një formular të planifikuar interviste (Kutia 12-6) për seancën.
3. Regjistro intervistën me audio ose kamera.
4. Bëj një kopje të intervistës. Vendos kopjen në një format të ngjashëm me Tabelën 12-4. Lini hapësirë për komentet në formular.
5. Klasifikoni drejtimet e intervistës nëpërmjet shprehive dhe fokusit; klasifikoni edhe fokusin e klientit.
6. Identifikoni fazat specifike të intervistës, ndërsa lëvizni nëpër to. Vini re që ju nuk mund të ndiqni gjithmonë rregullin; qartësoni që ju jeni kthyer në Fazën 2 nga Faza 4 nëse kjo ndodh.
7. Bëni komente në kopje. Përdorni mbresat tuaja plus idetë përshkruese dhe kornizat konceptuale të këtij libri.
8. Hartoni shënime të intervistës në seancën tuaj duke përdorur strukturën pesë-fazore të intervistës.
9. Hartoni një plan interviste për seancën tjetër (Kutia 12-6).
10. Hartoni një plan afatgjatë trajtimi (shikoni Kutinë 12-7).

Vetëvlerësimi dhe përfundimi

Pasi të keni plotësuar ushtrimin praktik për këtë seancë, kthehuni te intervista që keni plotësuar në kapitullin 1, dhe vini re se si stili juaj ka ndryshuar dhe ka evoluar që atëherë. Çfarë forcash të veçanta vini re në punën tuaj? Kujtoni komentin e W. Zhang në kutinë 12-2 rreth faktit nëse ju duhet të ndryshoni stilin tuaj. Ndërsa rishikoni punën tuaj, kini kujdes të veçantë kuptimin dhe përdorimin e çështjeve kulturore/mjedisore/ kontekstuale. Ekzaminoni intervistën tuaj nga perspektiva nga ana juaj e dikujt tjetër që i përket një grupi me kulturë të ndryshme dhe gjinie nga tuaja. Si do ta vlerësonte ai/ajo punën tuaj? Jepni përgjigjjen tuaj më poshtë:

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Kutia 12-6. Plani intervistues dhe formulari i objektivave

Pas studimit të dosjes së klientit përpara seancës ose pas rishikimit të seancës së mëparshme, plotësoni këtë formular që tregon çështje të parashikuara nga ju që janë të rëndësishme në seancë dhe se si planifikoni t'i përballoni ato.

Raport/strukturim

A ka çështje speciale të parashikuara në lidhje me raportin zhvillimor? Çfarë strukture keni për këtë intervistë? A keni planifikuar të përdorni një teori specifike? Një varg shprehish?

Identifikimi i vlerave/Përkufizimi i problemit

Cilët janë problemet e parashikuara për këtë klient? Forcat? Si e planifikoni të përkufizoni problemin me klientin? A do të theksonni sjelljen, mendimet, ndjenjat, kuptimet? Në çfarë fushash parashikoni të punoni me klientin?

Përkufizimi i rezultateve

Sipas jush, çfarë rezultati do të dëshironte të arrinte ky klient? Si do të nxirrni veten dhe botën ideale? Çfarë do të pëlqenit si rezultat?

Shqyrtimi i alternativave/Konfrontimi i mospërputhjeve

Çfarë lloje alternativash duhen shtjelluar? Cilat teori do të përdorni këtu? Çfarë mospërputhjesh keni vënë re apo keni parashikuar te klienti? Çfarë shprehish do të përdorni? Çfarë vargu shprehish?

Përgjithësimi

Çfarë planesh specifike keni për transferimin e trainimit? Çfarë do t'ju aftësonte juve personalisht që të ndjeni se intervista ishte e vlefshme?

Kutia 12-7. Krijimi i një plani afatgjatë trajtimi

Raport/strukturim

Si e zhvillon ky klient raportin? Cilat janë çështjet më të rehatshme dhe cilat jo? Si i përshatet klienti strukturës? Te cili vend do të jetë struktura më e dobishme?

Përmbledhja e vlerave Përkufizimi i problemit

Renditni më poshtë, sipas rëndësisë, anët e ndryshme të problemit të klientit. Përfshini një listë të forcave dhe vlerave të klientit që përballojnë këto çështje.

Përkufizimi i rezultateve

Cilët janë rezultatet ideale për ju dhe klientin për këto dhe çështje të tjera?

Shqyrtimi i alternativave/Konfrontimi i mospërputhjeve

Cilat janë alternativat kryesore të klientit? Cilat janë alternativat tuaja trajtuese? Cilët janë elementet kryesore të mospërputhjeve të klientit? Si mund të konfrontohen ato më mirë?

Përgjithësimi

Cilat janë mendimet specifike, ndjenjat, dhe sjelljet që ju dhe klienti do të doni t'i përgjithësoni në jetën e vërtetë? Kudo që të jetë e mundur, punoni me klientin për të përcaktuar qëllimet specifike të përgjithësimit. Përdorni teknika parandaluese për të ndihmuar planin tuaj përgjithësues (shikoni kapitullin 13, në faqet 366-367).

Referenca

Brammer, L. (1990). *The helping relationship.* Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.

Carkhuff, R. (1973). *The art of problem solving.* Amherst, Mass.:Human Resource Development.

Ivey, A., Ivey, M., & Simek-Morgan, L. (1993). Counseling and psychotherapy: *Integrating skills, theory and practice.* Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.

Janis, I. (1983). *Short-term counseling.* New Haven, Connn.:Yale University Press.

Janis, L. & Mann, L. (1977). *Decision Making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment.* New York:Free Press.

Parsons, F. (1909; 1967). *Choosing a vocation.* New York:Agathon.

Tabela 12-4. Formulari për kopjen e regjistrimit të një seance interviste (tregoni fazat e intervistës siç ndodhin)

Klasifikimi i shprehive			Pohimi i këshilluesit dhe klientit	Komente
Dëgjuese dhe ndikuese	Fokusi	K*		

K* = Përballja

Kapitulli 13

Përcaktimi i stilit personal dhe teoria: Jeta nuk është një vijë e drejtë

Si mund të përcaktoni stilin tuaj personal dhe teorinë që ndihmon ju dhe klientin tuaj?

Funksioni kryesor

Individi zhvillohet në një familje në një sistem kulturor. Ju jeni një person unik, siç është dhe klienti juaj. Ju mund të jeni më efektiv si një intervistues, këshillues ose terapist, nëse ju gradualisht zhvilloni mënyrën tuaj të procesit së ndihmës. Në të njëjtën kohë, zhvillimi i stilit tuaj personal të ndihmës kërkon që ju të jeni në dijeni të qenies suaj kulturore dhe të efektit të racës suaj, etnisë, historisë së familjes, gjinisë, dhe faktorët e tjerë kanë vendimin tuaj në intervistë dhe në planin e trajtimit. Nëse ju jeni i kënaqur nga qasja juaj dhe ai ju përshtatet *juve*, klienti do të përfitojë nga sinqeriteti dhe vërtetësia juaj. Në të njëjtën kohë, shpresohet që ju do të jeni i aftë të ndryshoni dhe të rregulloni stilin tuaj që të jetë i përshtatshëm për nevojat e klientëve të ndryshëm. Në këtë pikë, asnjë teori nuk është e aftë t'u përshtatet nevojave të klientelës sonë të shumëllojshme.

Funksionet dytësore

Zhvillimi i stilit dhe teorisë suaj personal mund të kenëkëto rezultate:

- Një ndërgjegjësim më i madh që intervistimi dhe këshillimi nuk janë të thjeshtë, por procese komplekse që kërkojnë lëvizje, ndryshim, dhe zhvillim konstant.
- Një ndërgjegjësim për një varg të pasur teorish dhe konceptesh të përshtatshme për ju dhe klientin tuaj mund të përdoret për të lehtësuar si zhvillimin tuaj ashtu dhe atë të klientit.

Hyrje

Zhvillimi i afinitetit tuaj personal në këshillim dhe terapi përfshin nje numër faktorësh. Kjo nuk do të thotë " të bësh gjërat e tua" në një kuptim narcisistik të ilustruara nga ato që abuzuan me konceptet e Fritz Perls (1969). Më mirë duhen bërë gjërat e tua në sinkronizim me një person tjetër që bën gjërat e tij.

Zhvillimi i stilit tuaj personal kërkon një audiencë: klientini cili mund ta pëlqejë dhe të marrë pjesë në interpretimin tuaj, tamam siç ju mund të pëlqeni dhe të zhvilloni veten tuaj me ndihmën e klientit.

Disa këshillues dhe terapistë kanë zhvilluar stile individuale të ndihmës që kërkojnë nga klientët e tyre të bashkohen me ta ne orientimin e tyre në botë. Individë të tillë kanë gjetur formulën " e vërtetë dhe korrekte" për këshillim dhe terapi; klientët që kanë vështirësi me këtë formulë shpesh përkufizohen si " rezistentë" dhe "jo gati" për këshillim. Ndërsa këta këshillues kanë stilin e tyre, metodat e tyre tentojnë të jenë të pavërtetuara. Këshillues dhe terapistë të tillë mund dhe sjellin ndryshim efektiv, por ata mund mos jenë të aftë t'u shërbejnë shumë klientëve. Mungesa nga orientimi i tyre është një kuptim i kompleksitetit të njerëzimit dhe procesit të ndihmës.

Pra, ndërsa zhvilloni stilin tuaj personal dhe teorinë e ndihmës, përpiquni të zgjeroni numrin e individëve të niveleve të ndryshme zhvillimore, popullata të veçanta dhe kultura me të cilat ju mund të punoni. Kultura në këtë libër është përkufizuar përgjithësisht si etnike, shpirtërore, mënyrë jetesës, gjinia, paaftësi, dhe më shumë ndryshme kulturore tradicionale zakonisht janë të përshkruar si raciale dhe gjeopolitike në origjinë.

Ky kapitull paraqet disa struktura për zhvillimin e identifikimit të stilit tuaj personal. Hierarkia e mikroshprehive do të rishikohet, por këtë herë si një burim kompleks për marrjen e vendimeve nga ana juaj. Qëllimi tani është t'ju kujtojë juve se sa shprehi dhe koncepte keni mësuar në këtë libër. Një hartë e shkurtër që shfaq se si këto shprehi dhe koncepte përshtaten në mënyra të ndryshme të këshillimit dhe terapisë, do t'ju ndihmonte të kërkoni për stilin tuaj personal.

Një koncept i ri është paraqitur në këtë kapitull; trainimi për vetëbesim do të paraqitet si një metodë sistematike për të ndryshuar. Kjo metodë specifike-për ndryshim mund të jetë e dobishme për një sërë teknikash.

LEXIME UDHËZUESE

Hierarkia e mikroshprehive: një përmbledhje

Ju deri tani jeni njohur me 12 kapituj leximi që përmbajnë 30 koncepte kryesore dhe kategori shprehish. Brënda këtyre ndarjeve kryesore ka më shumë se sa 100 faza specifike, nivele dhe dimensione. Teorikisht, ju duhet t'i memorizoni ato dhe të jeni të aftë t'i vini në praktikë menjëherë, për të lehtësuar zhvillimin e klientit tuaj dhe progresin në intervistë.

Këto shprehi, koncepte dhe kuptime janë veçse një fillim. Ne nuk kemi shqyrtuar këtu detajet e zhvillimit të personalitetit testimin, dhe më shumë se 250 teori të disponueshme të këshillimit dhe terapisë. Megjitëse këto shprehi dhe koncepte trainimi janë përdorur në fusha si mjekësia, menaxhimi, puna sociale dhe edukimi prindëror, dhe në shumë grupe kulturore, vetëm nje njohje e shkurtër e një mori aplikimesh është siguruar.

Si mund të arrini të mbani parasysh gjithë këto koncepte të këtij libri? Ka shumë gjasa, që ju të mos e arrini këtë pikë. Megjithatë, ndërsa ju zhvilloheni si një intervistues, këshillues, ose terapist, ju do të zbuloni se idetë e shprehura këtu, bëhen më të qarta ndërkohë që zotërimi i shprehive dhe i teorive do të vazhdojë të forcohet.

Ruajtja dhe zotërimi i koncepteve të hierarkisë së mikroshprehive mund të lehtësohet nga ajo që quhet *copëzim*. Ne nuk mësojmë informacionin vetëm në copëza dhe pjesë; ne e organizojmë atë në modele. Hierarkia e mikroshprehive është një model që mund të vizualizohet dhe eksperimentohet. Për shembull, në këtë moment ju ndoshta mund të kujtoni menjëherë që sjellja ndihmuese ka disa koncepte kryesore "të copëzuara" poshtë saj (kulturalisht dhe idividualisht kontakti i përshtatshëm me sy, gjuha trupore, cilësitë vokale). Ju mund të kujtoni gjithashtu qëllimin e pyetjeve të hapura dhe ndoshta se cila pyetje të çon në këtë apo atë rezultat (për shembull, pyetjet me *si* të drejtojnë në proces dhe ndjenja).

Me përsëritje periodike dhe eksperience, konceptet e shumta do të bëhen jashtëzakonisht familjare për ju. Nëse ju plotësoni një kopje që ekzaminon dhe klasifikon stilin tuaj intervistues të ngjashëm me atë të paraqitur në Kapitullin 12, idetë e këtij libri do të qartësohen. Siç mund të keni vënë re, shprehitë që keni praktikuar në vend të këtyre që sapo keni lexuar, janë ato që ju kuptoni më mirë dhe që kanë më shumë lidhje për ty. Të lexuarit është një njohje e dobishme për këshillim dhe intervistim, por rezultaet e praktikës dhe eksperiencës do të qën-

drojnë me ju për shumë kohë në të ardhmen.

Tabela 13-1 përmbledh konceptet kryesore të librit; rishikoni nivelet e zotërimit tuaj në secilën prej 30 zonave kryesore dhe vendosni rezultatet në tabelë. A mund t'u përgjigjeni pyetjeve mëposhtme?

1. *Identifikimi dhe përshkrimi i konceptit.* Nëse është i pranishëm në një intervistë, a mund ta emërtoni atë? Këto koncepte nënkuptojnë mjet komunikimi me të cilën të kuptoni dhe të analizoni sjelljen tuaj intervistuese dhe këshilluese dhe atë të të tjerëve. Aftësia për të identifikuar koncepte do të thotë që ju keni "copëzuar" shumicën e pikave kryesore të shprehive në mendjen tuaj. Ju ndoshta nuk mund të kujtoni menjëherë shtatë llojet e fokusit, por kur ju ndiqni një intervistë në progres, ndoshta do të kujtoni se cili është duke u përdorur.

2. *Demonstrimi i zotërimit bazik.* Zotërimi bazik do të thotë thjesht që ju keni praktikuar konstruktin dhe keni qenë i aftë ta kujtoni atë dhe ta vini në përdorim. Zotërimi i tillë lehtëson kujtesën dhe aftësimin aktiv përfundimtar. Ju mund të pohoni të gjitha shprehitë që keni praktikuar.

3. *Demonstrimi i zotërimit aktiv.* Intervistues të aftë, këshillues dhe terapistë mund të përdorin mikroshprehitë dhe konceptet e këtij libri për të arritur rezultate specifike dhe konkrete me klientët e tyre. Nëse ju reflektoni ndjenja, a flasin faktikisht klientët më shumë rreth emocioneve të tyre? Nëse ju siguroni një interpretim, a e shikon klienti situatën e tij nga një perspektivë e re?Nëse ju punoni nëpërmjet disa variacioneve të kërkimeve të vlerave pozitive, a e shikon klienti faktikisht më me shpresë situatën e tij? Nëse ju drejtoni një intervistë të formuluar mirë pesë-fazore, a ndryshon niveli zhvillimor i klientit? A ndryshon sjellja dhe mendimi i tij?

Zotërimi aktiv nuk shfaqet në përdorimin e shprehive dhe koncepteve nga ana juaj, por në atë që bën klienti juaj. Për të demonstruar zotërimin aktiv, ju duhet të jeni i aftë të arrini *rezultate* në lidhje me përpjekjet tuaja në ndihmë.

4. *Demonstrimi i zotërimit të mësimdhënies.* Koncepti i atësisë së mësimdhënies tek të tjerët ka qenë gjithmonë në sfondin e këtij libri. Psikoedukimi, t'u mësosh klientëve dhe kolegëve ato që dini për shprehitë, është një rol i rëndësishëm për intervistuesin, këshilluesin ose terapistin. Mësimdhënia kërkon të jesh i zoti për të reflektuar mbi teknikat dhe konceptet. (Kur të plotësoni nivelet e zotërimit në tabelën 13-1, kontrolloni kutinë e mësimdhënies vetëm nëse ju ukeni dhënë mësim në lidhje me shprehinë ose konceptin klientit ose grupeve të tjera).

Do të vini re që dy koncepte kryesore më tepër shfaqen në tabelë, të bazuar në materialin e mëvonshëm në këtë kapitull: (1) trainimi për vetëbesim dhe (2) përkufizimi i sistemit tuaj të ndihmës.

Një teori zhvilluese e shprehive

Katër nivelet e zotërimit përputhen përafërsisht me katër nivelet zhvillimore të paraqitura në kapitullin 11. Shumë fillestarë hynë në trainimin e intervistës dhe të këshillimit në D-1, nivelin sensoromotorik; fillimisht mund të jenë konfuzë rreth faktit se çfarë është ndihma dhe se si ajo funksionon.

Nëpërmjet identifikimit të shprehive dhe koncepteve, ata zbulojnë që ato copëza dhe pjesëza të ndihmës mund të organizohen në njësi kuptimplote për të sjellë ndryshim. Por në nivelin identifikues, ata mund të kenë akoma vështirësi me praktikën intervistuese. Identifikimi nuk do të thotë që një person të jetë i aftë të veprojë konkretisht në fushën e këshillimit dhe të terapisë ose të drejtojë një intervistë.

Transformimi në veprime konkrete dhe aftësim në intervistë bëhet nëpërmjet

Tabela 13-1. Nivelet e zotërimit të përmbledhjes së vetëvlerësimit

Shprehia ose koncepti	Identifikimi	Zotërimi bazik	Zotërimi aktiv	Zotërimi i mësimdhënies	Prova (dëshmia) e realizimit të nivelit të zotërimit
1. Sjellja ndihmuese					
2. Pyetjet					
3. Vëzhgimi i klientit					
4. Kurajimi					
5. Perifrazimi					
6. Përmbledhja					
7. Reflektimi i ndjenjave					
8. Sekuenca bazë dëgjuese					
9. Kërkimi i vlerës positive					
10. Theksimi					
11. Pesë fazat e intervistës					
12. Konfrontimi					
13. Shkalla e impaktit të konfrontimit					
14. Vlerësimi i orientimit zhvillimor					
15. Shprehitë pyetësore zhvillimore					
16. Fokusi					
17. Reflektimi i kuptimit					
18. Udhëzime					
19. Pasojat logjike					
20. Të qënit i hapur					
21. Feedback					
22. Interpretimi					
23. Përmbledhja ndikuese					
24. Informacion/këshillë/udhëzim/opinion/sugjerim					
25. Planet intervistuese					
26. Këshillim vendimtar					
27. Këshillime me përqendrim te personi					
28. Trainim për vetëbesim					
29. Mësimdhënia e shprehive klientëve					
30. Përkufizimi i stilit personal dhe teorisë					

praktikimit të mikroshprehive dhe strukturës intervistuese. Zotërimi bazë mund të konsiderohet niveli fillestar i intervistimit dhe këshillimit konkret, ku trajnuesit e këshillimit mund të demonstrojnë zotësinë për t'u angazhuar me një shprehi. Por ata nuk kanë demonstruar akoma aftësinë që të kenë lidhje ose të kenë impakt mbi klientin; kjo mbetet të shikohet në nivelin më të vonshëm veprues konkret, në të cilin ata përdorin me paramendim një shprehi me një rezultat të matshëm. Zotërimi aktive arrihet kur një person mund të veprojë konkretisht në mjedis, kur një person mund të përdorë shprehi me përfitim të paramenduar.

Por çfarë mund të thuhet rreth nivelit, D-3, vetëdrejtues/formal operacional? Mendimi formal-operacional është i karakterizuar nga të menduarit rreth dikujt dhe sjelljes së tij. Në fund të çdo kapitulli, ju është kërkuar të bëni një vetëvlerësim. Në veçanti, ju është kërkuar të mendoni rreth shprehisë, lidhjes së saj me ju, dhe se si ju mund ta përdorni atë. Ju është kërkuar të përcaktoni qëllime për përdorim të mëtejshëm të asaj shprehie. Nëpërmjet integrimit personal të shprehive me vetë-reflektim, ju keni lëvizur drejt nivelit formal-operacional.

Pra, ndërsa ju plotësoni tabelën 13-1, reflektoni për secilin koncept dhe se si ai lidhet me ju personalisht. Ky vetëreflektim është një pjesë e rëndësishme e përkufizimit të hapësirës dhe metodës suaj ndihmuese.

Niveli dialektik/sistemik ose reciprok, D-4 hyn në punë jo më kur jeni vetëm duke vendosur se si do të jetë modeli juaj ndihmues, por se si lidhet ai më së miri me klientin tuaj. Ju do të zbuloni ndërsa të punoni me klientët që ju mësoni nga ata, njësoj siç mësojnë dhe ata prej jush. Ju mund të angazhoheni në ndryshim të vazhdueshëm dhe në zhvillim nëpërmjet bashkëveprimit me to, dhe stili juaj këshillues do të ndryshojë dhe përshtatet pa dyshim sipas nevojave të tyre. Nëse ju mbeteni në nivelin vetëdrejtues/formal-operacional, ju mund të impononi ashpër modelin tuaj të ndihmës mbi të tjerët pa marrë parasysh për ndryshimet individuale dhe kulturore. Ndihmuesi më efektiv është shpesh i gatshëm të ndryshojë dhe të mësojë si një rezultat i kontaktit me klientët. Ka gjithmonë diçka më shumë për të mësuar në këshillim dhe psikoterapi.

Fjala e shkruar, fatkeqësisht, nuk ndryshon. Kjo e bën të vështirë dialogun dialektik bashkëveprues me ju, lexuesin.. Megjithatë, metoda të tillasi kërkesa që ju të shqyrtoni çdo shprehi me kujdes dhe të bëni përkufizimin tuaj për të, ju ndihmon të krijoni një dialog brënda jush. Konceptet në këtë libër kanë ndryshuar gjatë viteve për shkak të lidhjeve me të tjerët dhe me lexues dhe pjesëmarrës në procesin e leximit. Ju lutem mbushni pyetësorin në fund të këtij libri dhe dërgojani atë botuesit, kështu që libri të vazhdojë të ndryshojë dhe të zhvillohet.

Kështu pra, ne jemi qenie bashkë-zhvillimorë, bashkë-përpunues. Këshillimi dhe terapia është rreth zhvillimit. Nëse këto ide ju duken interesante, ju mund të lexoni *Developmental Therapy:Theory into Practice (Ivey, 1986) dhe Developmental Strategies for Helpers: Individual, Family, and Network Intervieeing (Ivey, 1991).* Atje konceptet zhvillimore integrohen me idetë e Piagetit dhe filozofit Platon, me shumë sugjerime për lehtësimin e lëvizjes zhvillimore dhe progresin te klienti. Le të kthehemi tani në çështjen se si teoritë specifike vetëmanifestohen në intervistën ndihmuese.

Teoritë alternative të ndihmës

Nëse ju i keni kuptuar mirë shprehitë bazë të ndihmës dhe vëzhgimit, BLS, strukturën pesë-fazore e intervistës, përballjen, dhe disa nga shprehitë ndikuese, ju keni një bazë që do t'ju aftësojë të angazhoheni në teori të tjera të ndihmës. Në këtë pikë, ju mund tëktheheni te tabela 1-1 dhe të vini re pohimet e mëposhtme:

1. Teori të ndryshme përdorin modele të ndryshme të mikroshprehive.

2. Çdo teori fokusohet në një përkufizim pak a shumë të ndryshëm dhe kjo përbën temën kryesore ose problemin për t'u adresuar. Për shembull, këshillimi profesional vendimtar fokusohet mbi planet e të ardhmes, terapia rogeriane e përqendrimit të personit mbi ndjenjat dhe kuptimet, dhe këshillimi i sjelljes fokusohet direkt mbi sjelljen vëzhguese.

Gjithashtu, e rëndësishme është tabela 13-2, e cila ilustron se si shumë teori mund të kuptohen nëpërmjet strukturës pesë-fazore të intervistës. Vetëm me kaq informacion të kufizuar, ju mund të fitoni një kuptim të gjërë se si teoritë e ndryshme lidhen me njëra tjetrën. Qëllimi i kësaj pjese është të ilustrojë më shumë se si teoritë lidhen me njëra-tjetrën dhe se si mund të përdorni ju këto shprehi që keni zotëruar për të mësuar modele të reja teorike, duke i integruar ato më lehtësisht me konceptimin tuaj.

Për të ilustruar këtë pikë, po marrim çështjen e Xhenit nga kapitulli i kaluar. Le të supozojmë se Xheni vjen tek ne me problemin profesional të paraqitur te *Xheni 12*. Ju patë se si këshilluesi profesional/vendimtar, Eri, përdori BLS për të nxjerrë faktet dhe ndjenjat e klientes dhe më pas i përmblodhi ato te *Tori 19*. Problemi fokus ishte mbi çështjet profesionale/vendimtare. Nëse Xheni do të ndeshej me një këshillues që përdorte terapinë përqendrim te personi ose këshillues sjelljeje, do të përdoreshin të njëjtat shprehi dëgjuese, por fokusi do të ishte mjaft ndryshe.

Teoria përqendrim te personi

Një këshillues me në qendër-personi është shpesh më i interesuar të përqendrohet në kuptimin dhe ndjenjat e klientit; faktet aktuale të problemit konsiderohen më pak të rëndësishme. Qëllimi është vetëaktualizimi, duke ndihmuar klientët ta kuptojnë veten më plotësisht. Vendime mund të merren, por më e rëndësishme është se si klienti ndjehet vetë me veten. Pra, fokusi është më shumë te personi dhe më pak te problemi. Pyetjet konsiderohen të bezdisshme dhe në përgjithësi duhen shmangur në këtë orientim.

Teoria përqendrim te personi konsiderohet më e përshtatshmja për orientimin zhvillimor D-3, klientët vetë-drejtues/formal-operacionalë, të cilët janë më të aftë të mendojnë nëpërmjet drejtimeve të tyre. Por koncepti mund të jetë i dobishëm me shumë klientë të tjerë.

Tabela 13-2. Tre mënyra kryesore për këshillimin dhe struktura pesë-fazore e intervistës

Kësbillimi vendimtar	**Ndihma përqendrim te personi**	**Trainim sjelljeje për vetëbesim**
Faza 1:Raport/Strukturë		
Të tre orientimet sugjerojnë nevojën për të vendosur raportin me klientin tuaj në një stil të lehtë, natyrshëm.		
Do të përshkruajë qëllimin e intervistës, ndërsa ekzaminon procesin vendimtar. Madje mund të planifikojë pesë fazat e intervistës ne këtë pikë.	Nuk tenton të diskutojë strukturën dhe qëllimin e seancës me klientin. Do të tentojë të diskutojë menjëherë çështjet e klientit. Ndërsa çështjet lindin, theksi mund të jetë në rëndësinë e drejtimit të klientit në seancë.	Do të theksojë pjesëmarrjen e klientit në proces e të pohojë rëndësinë e përkufizimit të problemit dhe qëllimeve të klientit të këshillimit. Mund të tregojë që theksimet në intervistë do të jenë në zgjidhjen e problemeve specifike të sjelljes.
Faza 2: Përkufizimi i problemit/identifikimi i vlerave pozitive		
BLS nxjerr fakte, ndjenja dhe organizime të problemit profesional vendimtar të klientit ose çështje të tjera vendimtare. *BLS specifike thekson forcat dhe sukseset e mëparshme të klientit nëpërmjet kërkimit të vlerave pozitive. Fokusi do të priret mbi problemin dhe të tjerët. Nëse është e mundur, multikulturat e çështjet gjinore do të përmenden.*	BLS përdoret për të nxjerrë shqetësimet e klientit. Fokusi do të ndryshojë, por shumica e fokusit bazë do të jetë mbi faktet dhe ndjenjat e klientit për veten. Çështja zhvillimore është vetëreflektim, një shqetësim i nivelit D-3. Në disa orientime, pyetësorët konsiderohen si të papërshtatshëm. Shprehi të mira reflektive dëgjuese mund të kryejnë të njëjtën gjë si pyetjet, nëse ju keni një klient të një niveli zhvillimi të lartë dhe të komunikueshëm. Reflektimi i ndjenjave dhe i kuptimit janë shprehi të rëndësishme këtu dhe gjatë seancës. *Theksim i vazhdueshëm i kërkimit të vlerave pozitive, të kujdesjes pozitive dhe sistem pozitiv i eksperiencës së klientit.*	*Theksimi i BLS është mbi sjelljen dhe faktet, me theksim dytësor mbi ndjenjat. Fokusi do të tentojë të jetë më i kuptueshëm dhe i ndërgjegjshëm për çështjet kontekstuale/mjedisore se sa teoritë e tjera.* Kërkimi i vlerave pozitive përdor BLS për të gjetur sjellje pozitive dhe forcë te personi dhe sistemin mjedisor të mbështetjes. Loja me role e një shembulli specifik problemi të klientit në përgjithësi përdoretnë këtë fazë. Loja me role rishikohet për sjellje specifike, vet-bisedim, disa theksim mbi ndjenjat.
Faza 3: Përkufizimi i qëllimeve		
BLS zbulonte qëllimet ideale dhe profesionale të klientit.	BLS zbulonte veten ideale të personit, që mund të krahasohet me veten reale të identifikuar në Fazën 2. Reflektimi i kuptimit mund të jetë veçanërisht i rëndësishëm këtu.	BLS lehtëson përkufizimin e qëllimeve të klientit për ndryshim të sjelljes. Theksim i madh është mbi përkufizimin shumë të kujdesshëm të ndryshimit të sjelljes së dëshiruar.
Në të tri teoritë, këshilluesi ose terapisti mund të përdorin feedback, interpretim, ose shprehi këshilluese për të shtuar pohimin e qëllimeve të klientit. Këshilluesi vendimtar dhe këshilluesi i sjelljes janë më të gatshëm të përdorin këto shprehi se sa është këshilluesi përqendrim te personi.		
Faza 4: Konfrontimi i mospërputhjeve/Gjenerimi i alternativave		
Konfrontimi bazë ndodh ndërmjet problemit të tashëm vendimtar dhe qëllimit ideal.	*Konfrontimi bazë ndodh ndërmjet vetes reale të personit dhe asaj ideale.*	*Konfrontimi bazë ndodh ndërmjet sjelljes së tashme dhe asaj qëllimore.*

(vazhdon)

ndryshe dhe të kërkonte për gjëra të vërejtshme që mund të identifikohen dhe ndryshohen. Këshilluesi i sjelljes priret të supozojë një afrim të D-2 dhe është i interesuar për veprimit konkret, duke i ndihmuar klientët të oprojnë konkretisht në mjedisin e tyre.

Këshilluesi: Ju thoni që jeni *e mërzitur*, megjithëse dukeni shumë e zënë dhe aktive. Çfarë po ndodh, çfarë bëni kur jeni e mërzitur? Çfarë po ndodh?
(Këshilluesi i sjelljes është i interesuar për të ditur veçanësitë konkrete se çfarë po ndodh në sjelljen e personit dhe në mjedisin rrethues. Çfarë mund të shikojë, dëgjojë, dhe vëzhgojë direkt, klientja, Xheni?)

Xheni: Shumë gjëra po ndodhin, nga puna te fëmijët, aq sa unë nuk kam kohë të ndaloj dhe të mendoj. Diçka po ndodh gjithë kohës, unë vetëm po vazhdoj. Ka gjithmonë një njeri që më kërkon diçka ... është shumë lodhëse, të mos jesh e zonja për të patur një minutë të lirë.

Këshilluesi: E kuptoj; asnjë minutë për veten. Cilët janë objektivat tuaj sot për veten tuaj?

(*Këshilluesi*): është i ndërgjegjshëm që seanca mund të shkojë në shumë drejtime të mundshme. Siç është tipike për këshilluesit e sjelljes, ka një theksim që Xheni të *marrë pjesë* në atë drejtim dhe zgjedhje të qëllimeve. Ndërsa këshilluesi përqendrim te personi nuk synon të drejtojë klientin, këshilluesi i sjelljes në përgjithësi kërkon të ketë objektiva specifikë në mendje.)

Xheni: Kam dëgjuar që ju jeni i zoti për të ndihmuar njerëzit të bëhen më të sigurt, të kenë më shumë besim te vetja, të shprehin veten më shumë ... ndoshta nëpërmjet kësaj, unë mund të zbuloj veten më qartë.

Këshilluesi: Ky tingëllon si një objektiv i arsyeshëm, Xheni. Nëse po ju kuptoj drejt, ju ndiheni paksa e lodhur nga jetesa, pa pasur kohë për veten tuaj. Ju shpresoni që trainimi për vetëbesim mund të jetë pjesë e këtij procesi. Në rregull?

Në këtë fragment të shkurtër, ju do të keni vënë re një theksim të *sjelljes vëzhguese* dhe të *bërit të diçkaje*. Ju ndoshta vutë re që këshilluesi profesional në kapitullin 12, këshilluesi përqendrim te personi, dhe këshilluesi i sjelljes, që të gjithë përdorën shprehitë bazë dëgjuese për të nxjerrë problemin, për të cilin ju nuk jeni shumë në dijeni. Megjithatë, ju mund të keni vënë re që ata u kujdesën për gjëra të ndryshme dhe që intervista ishte shumë ndryshe për çdo rast. Tani ju duhet të jeni të aftë të shikoni vlerën potenciale në secilën prej tre teorive të ndryshme të ndihmës. Xheni mund të përfitojë nga një zgjedhje profesionale e qartë; ajo gjithashtu mund të përfitojë nga të qënët më shumë vetëdrejtuese dhe e përgjegjshme për veten; dhe, për më shumë, ajo sigurisht mund të bëhet më shumë e sigurt për të shprehur pikëpamjet e saj. (Intervista e trajnimit të sigurisë është shtjelluar në më shumë detaje më pas në këtë kapitull.)

Rrjedhojat personale për teorinë tuaj

Çfarë do të thotë kjo për ju, zhvillimi individual i teorisë së tij apo të saj të këshillimit? Shumë gjëra. E para, ju ndoshta zbuluat që ju preferoni një nga këto tre organizime teorike. Cilën preferuat ju? Ndoshta ju keni këndvështrime të tjera, për të cilat personalisht ndjeni që mund të jenë më të dobishme se sa ndonjë nga

këto. Një hap i dobishëm në zhvillimin e stilit tuaj është të shqyrtoni stile të tjera dhe t'i krahasoni ato me stilin tuaj. Çfarë vlerësoni? Cila ka kuptim për ju? Me cilat shprehi dhe strategji ndiheni më mirë? Ju mund të ktheheni te kopjet dhe kasetat e intervistave që keni drejtuar kur filluat të lexoni këtë libër, ose te shënimet e rasteve të kaluara në punën tuaj në intervistim ose këshillim.

Duke plotësuar ushtrimin e rëndësishëm në kapitullin 12, i cili kërkonte që ju të bëni një kopje të një interviste të plotë nga ana juaj dhe të analizoni sjelljen tuaj, ju morët veprime të rëndësishëm në përkufizimin e stilit tuaj dhe teorisë. Ky ekzaminim i vetes dhe analizë mund të përshkruhet si *zemra* e e gjetjes së stilit personal dhe orientimit të intervistës dhe këshillimit.

Një hap dytësor në përkufizimin e teorisë suaj është të planifikoni për të zhvilluar një ndërgjegjësim më të gjërë të alternativave teorike dhe metodogjike të disponueshme për ju për të mbështetur stilin tuaj bazë. Nëse ju keni zotëruar shprehitë bazë dëgjuese, ju e dini tashmë që mund të përdorni BLS për të zbuluar sjelljen e klientit ose të ndihmoni klientin të flasë rreth ndjenjave dhe kuptimeve të tij ose të mësojë rreth problemeve profesionale dhe kështu me rradhë nëpërmjet shumë orientimeve të ndihmës. Të gjitha metodat e intervistimit përdorin mikroshprehitë; megjithatë, ato i përdorin shumë ndryshe. Siç ndryshojnë mikroshprehitë në sasi dhe stilin e përdorimit ndërmjet teorive të ndryshme, mbani mend që pesë fazat e intervistës përdoren ndryshe në teori të ndryshme (shikoni tabelën 12-1).

Pra, dy dimensionet kryesore të zhvillimit të stilit tuaj personal të ndihmës janë (1) analizimi dhe kuptimi i mënyrës suaj të ndihmës nëpërmjet vet-analizës dhe (2) ekzaminimi i mënyrave të tjera të fushës së ndihmës dhe përzgjedhja e këtyre me stilin tuaj natyror. Nëpërmjet këtij procesi vendimtar, është e mundur që ju zgjidhni të bëni një angazhim teorik specifik. Ka shumë për të mësuar dhe për të përdorur në të gjitha teoritë; një zotërim i plotë i njërës prej tyre mund të zgjasi për vite. Një argument i mirë mund të bëhet për ndihmësin efektiv që të mos provojë të zotërojë të gjitha menjëherë, por të zgjedhë një apo dy teori dhe t'i zotërojë ato para se të provojë më shumë.

Mund të përmenden tri dimensione qëndrore të zhvillimit të stilit tuaj personal të ndihmës. E para është analizimi dhe kuptimi i qasjes suaj nëpërmjet vetëanalizës së sjelljes suaj intervistuese. Zhvillimi i një kopjeje dhe klasifikimi i drejtimeve tuaja intervistuese si ato të sugjeruara në kapitullin e mëparshëm, është një mënyrë e shkëlqyer për të ndjekur atë që bëni në seancë. Duke parë veten, bëhet e rëndësishme të merrni parasysh teoritë e disponueshme për ju dhe të vendosni se cila është më e pajtueshme për ju. Zotërimi i një teorie të re, sidoqoftë, do të kërkojë kohë dhe angazhim. Përsëri, ju do të regjistroni punën tuaj dhe të ekzaminoni nëse sjellja juaj përshtatet me idetë e teorisë.

Dimensioni i tretë i zhvillimit të stilit tuaj personal të ndihmës është të merrni parasysh se si çështjet multikulturore lidhen me praktikën tuaj. A është stili juaj personal dhe teoria e zgjedhjes e përshtatshme për ata për të cilët raca, etnia, gjinia, orientimi shpirtëror, preferenca seksuale, gjuha, mosha, dhe çështjet socialo-ekonomike ndryshojnë nga ato të eksperiencës suaj jetësore? Për më shumë, sa të përshtatshme janë ndërhyrjet tuaja për ata të cilët mund të kenë çështje që merren me një shoqëri që nuk është e përgatitur të përballojë çështje me aftësi fizike? Ju gjithashtu do të përballeni me të mbijetuar traumatikë, të cilët kanë jetuar mes përdhunimit, inçestit, dhunës fizike, dhe luftës. Secili nga këta klientë mund të jetë kulturalisht ndryshe nga ju dhe kërkon një orientim për ta ndihmuar, çka ka lidhje me nevojat e tij, jo të tuat.

Zhvillimi i një stili personal të ndihmës kërkon që ju të shikoni veten tuaj dhe të tjerët dhe rrethanat multikulturore. Weijun Zhang, në kutinë 13-1, vazhdon

këtë çështje me ilustrime të mëtejshme konkrete të nevojës për të qenë elastik dhe për të plotësuar nevojat e klientit unik përballë nesh.

Kutia 13-1. Ndonjëherë veprimet flasin më shumë se fjalët

Nga W. Zhang

Më kërkuan njëherë të këshilloja një student nga Afrika. Studenti kishte qenë në Amerikë vetëm për dy muaj por ai ishte kaq i depresuar, sa ai po mendonte të kthehej në shtëpi. Unë menjëherë zbulova se një shkak kryesor i depresionit të tij ishte ana financiare: shuma e parave që kishte, thjesht nuk lejonte atë të jetonte si studentët e tjerë në konvikt dhe ai nuk dinte të jetonte ndryshe. Kisha pasur një përvojë të ngjashme si një student i varfër, kështu që i kuptova vështirësitë e tij. I thashë se do ta ndihmoja për të gjetur një apartament dhe i gjeta një studio të vogël që ishte vetëm sa një pjesë të qerasë që ai kishte paguar. I tregova disa dyqane ekonomike dhe i mësova shprehitë për të bërë pazarin, si të kishte kujdes më shumë çmimin e artikujve të veçantë më shumë se sa shumën totale. E drejtova atë në një dyqan të lirë, ku ai bleu disa rroba për dimrin e ardhshëm, që i kushtuan 15 përqind të asaj që kishte menduar. Për më shumë, unë e ndihmova të gjente një punë në mjedisin e kolegjit. Si rezultat, depresioni i studentit afrikan u zbut, dhe ai përsëri mund të përqendrohej në studimet e tij.
Megjithatë mbikëqyrësit tim nuk nuk i bënë aspak përshtypje ato që kisha kryer. Ai kaloi një seancë të tërë duke më treguar çfarë ishte dhe çfarë nuk ishte këshillimi. Megjithëse ai fliste lehtë dhe i binte gjatë e gjatë, unë e kuptova mesazhin e tij plotësisht: "Ju jeni një këshillues; ju duhet të merreni me problemet e tij psikologjike këtu në zyrën e këshillimit dhe nuk duhet të vraponi me të, sikur të ishit shoku i tij."
Kultura ime nuk më lejoi t'i kundërvihesha mbikëqyrësit tim në atë kohë, por unë mendoj tani që jam "amerikanizuar", se mund të mbroj veprimet e mia.
E para, për mua, natyra e ndihmës që mund të siguroj dhe funksionet e të qenit këshillues, vendoset nga nevojat e klientëve, jo nga përkufizimet e përcaktuara nga ndonjë shkollë teorike. Ky student afrikan ishte duke jetuar në një mjedis të vështirë dhe të huaj. Ai ishte i shqetësuar për mbijetesën e përditshme. Për çfarë kishte nevojë, ishin zgjidhje të menjëhershme. Ai nuk mund të përballonte luksin e të ulurit në kolltuk dhe të shfajësohej për ndjenjat e tij negative për muaj ose vite për të kuptuar problemet e tij ose të zbulonte forcat potenciale me të cilat të arrinte vet-kuptimin. Nëse do ta drejtoja atë në këtë drejtim, ai mund të kishte qenë i aftë të përjetonte pak nga këshillimi, por më pas, ka shumë mundësi që ai do të ishte thyer duke menduar që këshillimi nuk kishte lidhje me problemin e tij. Me klientë si ky studenti i huaj, përpjekjet e këshilluesve do të jenë më të mirëpritura nëse ata do të hëjnë rolin e konsultuesit, ndryshim-agjenti, ose "shokë."
Këshilluesit që kanë si qëllim kulturor duhet të ndryshojnë stilet e tyre të këshillimit që t'u përshtaten nevojave të ndryshme të klientelës së tyre, dhe të mos bëjnë që të gjithë klientët t'i përshtaten modelit të tyre "profesional" këshillues. Në disa raste, si ky, mendimi praktik ndoshta ka më shumë kuptim se sa disa teori të përpunuara.

Komentet e Allen Ivey: Jam shumë dakort me W. Zhang, për këtë rast. Kam folur me shumë këshillues minoritarë, të cilët i kanë ndihmuar klientët e tyre në mënyra të ngjashme. Ata, gjithashtu, ishin kritikuar nga mbikëqyrësit e tyre se ishin përfshirë me klientët ose ishin të fajshëm për "kundra-transferencë." Tani e di që nëse një klient ka një nevojë të veçantë dhe ne dimë se si ta përmbushim këtë nevojë, ne kemi një përgjegjësi për të ndihmuar në mënyra konkrete. Ne nuk duam të veprojmë për klientët tonë, por ndonjëherë në duhet t'i ndihmojmë ata për shqetësimet e tyre. Këshilluesit dhe terapistët kanë një traditë të hershme që t'i mbajnë "duart jashtë" dhe nga përgjegjësia e plotë mbi klientin.

(vazhdon)

Megjithëse këto koncepte janë në përgjithësi të dobishëm, ato ndonjëherë mund të jenë të pandjeshëm. Për shembull, nëse një grua është duke u traumatizuar nga burri i saj dhe ka nevojë për një çati gjatë natës, detyra jonë është ta ndihmojmë të gjejë një vend të sigurt. Ndonjëherë, ne duhet të lëmë zyrat tona të rehatshme dhe të jemi me klientët "ku janë ata."
Ju do të zbuloni se zhvillimi i stilit tuaj personal të ndihmës është një proces jetësor zhvillimor, duke mësuar shprehi të reja, dhe mënyra të reja për t'u ndenjur afër qenieve të tjera humane.

Trajnimi për vetëbesim

Trajnimi për vetëbesim është një teknikë e rëndësishme për t'u zotëruar dhe për ta pasur të disponueshëm për klientët tuaj. Është zhvilluar nga psikologu i sjelljes (Alberti & Emmons, 1990), por është bërë një nga teknikat e pranuara më të gjëra për ndihmuar klientët, pavarësisht prej orientimeve teorike. Për shembull, shumë ndihmës të orientuar nga feminizmi përdorin këtë metodë për të ndihmuar gratë të bëhen më direkte dhe të arrijnë qëllimet e tyre. Ju do të zbuloni se trainimi për vetëbesim do të përdoret shpesh si pjesë e terapisë racionale-emotive, që është shpesh e nevojshme për të ndihmuar klientë të këshillimit profesional për të komunikuar më mirë në punë ose ose për të dhënë intervista më të mira pune, dhe madje psikoanalistët mund t'i referojnë klientë te specialistët e sjelljes që të mësojnë shprehi të menaxhimit nëpërmjet trajnimit për vetëbesim.

Trajnimi për vetëbesim kërkon që të përdorni një stil drejtues konkret veprues, në të cilin shprehitë ndihmuese dhe dëgjuese e ndihmojnë klientin të arrijë qëllimet e tij. Në disa raste, si një drejtues i mirë, ju mund të sugjeroni qëllime për klientin tuaj, por nuk do t'i detyroni ata.

Në pjesën e mëparshëm, ju e patë Xhenin të punonte drejt trajnimit për vetëbesim në intervistën e saj me një terapist sjelljesh. Le të vazhdojmë të ekzaminojmë se si teknika mund të drejtohet me Xhenin. Duke përdorur të njëjtin klient na ndihmon të vëmë re që stile të ndryshme këshilluese mund të jenë përfituese për të, megjithëse metodat dhe qëllimet mund të ndryshojnë shumë.

Faza 1: Raport/strukturë

Pjesa fillestare e intervistës nuk do të ndryshojë nga llojet e tjera të këshillimit, derisa këshilluesi i sjelljes ose specialisti i trajnimit për vetëbesim gjithashtu kujdeset për njerëzit e tjerë. Do të vendoset raporti me klientin, sepse nëse nuk ka përkujdesje, atmosferë relaksuese, ndryshimi dhe zhvillimi do të jenë të pamundur.

Pra, pjesa fillestare e intervistës së trajnimit për vetëbesim do të duket si fillimi i një seance të këshillimit vendimtar në kapitullin 12. Kur raporti është vendosur, struktura e intervistës mund të skicohet, kështu që klienti e di se çfarë pret. Në këtë fazë të intervistës, këshilluesi mund të thotë diçka si kjo:

"Xheni, ju jeni drejtuar tek unë për trajnimin për vetëbesim. Siç e dini, ky sistem është shpesh i dobishëm të na aftësojë të flasim më efektivisht dhe të arrijmë qëllimet tona, pa sulmuar njerëzit e tjerë. Ne do të diskutojmë çështjen tënde dhe më pas do të interpretojmë me role disa ide që mund të të ndihmojnë të punoni disa çështjet tuaja. Në rregull?"

Ky koment mund të ndiqet direkt nga hyrja e Fazës 2. Xheni do të përfshihet në procesin vendimtar sa të jetë e nevojshme. Strukturimi i trajnimit për vetëbesim ose ndonjë stil tjetër këshillimi dhe intervistimi e ndihmon klientin të kuptojë se çfarë po ndodh dhe madje mund të aftësojë klientin të punojë me terapistin në një model më reciprok.

Këshillimi i sjelljes është bërë një nga metodat më të përpunuara të ndihmës, dhe funksionon aktivisht të sigurojë që intervista është "përqendrim te personi" në kuptimin më të mirë të termit.

Faza 2: Mbledhja e informacionit/përkufizimi i problemit/ identifikimi i vlerave

(Xheni ka parashtruar problemin e saj të përgjithshëm që nuk ka asnjë minutë për veten e saj dhe dëshiron të flasë për veten më qartësisht. Intervista ka vendosur disa objektiva të përgjithshëm, por këshilluesi dëshiron më shumë veçansi sjellje-je dhe të vëzhgueshme. Intervista vazhdon.)

Xheni: Po, kjo është, më duket se të gjithë abuzojnë me mua. Nuk mund të them jo.

Këshilluesi: A mund të më japësh një shembull specifik të këtyre kohëve kur ju nuk thatë jo? Çfarë ndodhi? Çfarë bëtë?

Xheni: Mirë, unë po flisja me drejtorin sot. Ai dëshiron që unë të marr në dispozicion edhe një klub tjetër. Unë jam trajnere e dy sporteve tani dhe po këshilloj Tri-Hi-Ys. Çdo aktivitet që bëj, më bën që të qëndroj në shkollë pas mësimit dhe të shkoj vonë në shtëpi. Dhe kur arrij në shtëpi, fëmijët duan akoma më shumë prej meje ... dhe pastaj Beni duket se do akoma më shumë! Nuk mund t'i them jo asnjërit prej tyre.

Këshilluesi: Ju nuk mund t'i thoni jo asnjërit prej tyre. Mund ta kuptoj lodhjen tuaj dhe si jeni duke u përpjekur. Le të marrim një nga këto dhe ta shqyrtojmë nga afër. Cilën?

(Xheni ka një model përsëritës të sjelljes dhe mendimit, ajo vazhdimisht i lejon të tjerët të drejtojnë jetën e saj. Ajo mund të përfitojë gjithashtu nga teoria e përqendrimit te personi, që do ta ndihmonte atë të kuptonte modelin, por çështja këtu është sjellje konkrete dhe veprim jo vet-drejtues personal reflektues.)

Xheni: Drejtori ... ai abuzon shumë mbi mua. Nëse arij të filloj të reagoj me të, ndoshta unë mund të mësoj se çfarë të bëj me të tjerët... madje dhe me Benin.

Këshilluesi: (e ndërpret) Në rregull. Më mirë se të flasim rreth kësaj dhe ta analizojmë atë deri në fund, do të më pëlqente të shikoja se çfarë ndodh me të vërtetë kur ju duhet të angazhoheni me një vendim si ky. Ju e dini, lojën me role. Unë do të jem drejtori yt dhe do t'ju kërkoj të kryeni edhe atë aktivitet. Ju luani veten tuaj dhe reagoni siç bëtë sot. Në rregull? (Xheni përkul kokën duke rënë dakort) Unë jam drejtori. Xheni faleminderit që erdhët. Sa mirë që po ju shoh! Ju keni bërë një punë të shkëlqyer me skuadrën e notit dhe skuadrën e hockey-t këtë vit. Ne jemi të kënaqur me atë që shikojmë.

Xheni: (buzëqesh) Faleminderit.

Këshilluesi: Xheni, unë kam një problem. Komuniteti po na kërkon të bëjmë më shumë rreth drogës, dhe një grup prindërish kanë krijuar një komitet dhe duan pjesëmarrjen e shkollës. Ju keni me të vërtetë marrëdhënie të mira me fëmijët dhe keni bërë disa konsulta për problemin e drogës. Unë dua që të bashkoheni me atë komitet.

Xheni: (buzëqesh, por më pak) Uhh ... Me siguri që më pëlqen ta bëj. Kam filluar të shikoj disa probleme në orët e mësimit. Por jam shumë e zënë me skuadrat, dhe fëmijët e mi po rriten dhe kanë nevojë për mua. Nuk e di se si unë mund ... (heziton, ul sytë poshtë)

Këshilluesi: Jam i gëzuar që jeni e interesuar ... Bëhet fjalë vetëm për një mbrëmje në javë. Grupi dëshiron të punojë me ne për zhvillimin e një programi dhe unë dëshiroj të jem i sigurt që pikëpamjet tona do të prezantohen. Do t'u telefonoj dhe t'u them që do e bëni ju.

Xheni: (paksa e dëshpëruar, por dobësisht) Mirë nuk e di se si mund ta bëj ... Sigurisht më pëlqen t'ju ndihmoj, por ...

Këshilluesi: Dhe ju *jeni* një ndihmë. Do takohem me ju gjatë javës për t'ju dhënë ndihmë. Dua të jem në kontakt me këtë.

Xheni: (dobësisht) Në rregull.

Këshilluesi: (duke lënë rolin e drejtorit) Kështu qenka? Ju dorëzoheni kaq lehtë?

Xheni: Kam frikë se po ... Ndodh gjithë kohës. Jam kaq e etur për të kënaqur të tjerët.

Këshilluesi: Nuk mund ta kuptoj këtë, Xheni, çfarë ju bëri në lojën me role që ju arritët në atë pikë? Çfarë faktikisht ishit duke bërë që e lejoi drejtorin të abuzonte mbi ju?

(Vini re kërkimin për konkretësinë dhe specifiken tipike e stilit D-2 të këshilluesit drejtues/konkret/operacional.)

Xheni: Mirë, unë sigurisht dorëzohem lehtësisht. E vura re që e lashë atë të bëjë shumicën e bisedës. Ai nuk më dëgjoi. Nuk u ndjeva mirë.

Këshilluesi: Dhe, Xheni, sytë e tu po shikonin poshtë; ju nguruat; zëri juaj ishte i dobët.

Xheni: Në situata të tilla, unë *ndihem* shumë e dobët. Dhe më duket se qesh shumë. Unë e bëj këtë kur ngecem. Kjo është një shenjë e dëshirës sime për të ndihmuar dhe kënaqur të tjerët.

(Vini re që një këshillues përqendrim te personi mund të tentojë të ndjekë këtë model sjelljeje dhe të zhvendoset në stilin D-3 të ndihmës. Për shembull, "Në situata të vështira, me sa duket ju kërkoni të kënaqni të tjerët, sikur të ishte e vetmja mënyrë për të qenë.")

Këshilluesi: Kështu, Xheni, nëse ju do të bëheni më e sigurt, nuk do të lejoni ngarkesa të tjera. Ne vumë re shumë gjëra specifike që bëni: e para, ju qeshni, edhe pse nuk e keni me të vërtetë, pra duke e dobësuar pozicionin tuaj. Pastaj shikoni poshtë, flisni me zë të dobët dhe të qetë, dhe sigurisht nuk thoni atë që është e rëndësishme për ju. Ju e lini personin tjetër të drejtojë bisedën.

(Ju do të vini re që shumica e trajnimit për vetëbesim përfshin ndryshimin e disa aspekteve të katër dimensioneve të ndihmës së klientit. Pothuajse në mënyrë të pashmangshme, klienti juaj do të përfitojë nga mësimi i modeleve të reja të kontaktit me sy, gjuhës trupore, cilësive të zërit.) Këto dimensione, të njohura mirë nga ju, kanë shumë qëllime dhe aspekte të trajnimit për vetëbesim. Por ka dhe të tjera, sigurisht.)

Xheni: Kjo më shkurajon dhe më lodh shumë.

Këshilluesi: (injoron emocionet) Por, Xheni, le të mos harrojmë që ju jeni duke bërë shumë gjëra në rregull. Cilat janë ato?

Xheni: Mua më duket çdo gjë gabim.

Këshilluesi: E para, drejtori tha që ju ishit duke bërë një punë të mirë në shkollë ... me sa duket keni bërë shumë atje. Ai nuk duhet t'ju

kishte zgjedhur ju për këtë punë, nëse nuk ishit efektive. Dhe, ju nuk mund t'i bënit ato gjëra kaq mirë, nëse një pjesë juaja nuk ishte e sigurt. A është kështu?

(Këtu ne shikojmë elemente pozitive të kërkimit të vlerave. Klientët forcohen, dhe Xheni ka shprehi të dukshme. Nëse klientët tuaj e dinë që ju respektoni e atë që ata *mund* të bëjnë, ata do të kenë më shumë forcë dhe potencial për të përballuar problemet e tyre.)

Xheni: (çelet, qesh më me shpresë) Nuk e kisha menduar në këtë mënyrë. Mendoj që mund të bëj *disa* gjëra.

Faza 3: Përcaktimi i rezultateve

(Një shembull konkret i problemit të Xhenit është prezantuar, me sjellje specifike që mund të vërehen direkt dhe madje të maten. E armatosur me një ndërgjegjësim të forcës së saj, ajo tani është e aftë të vendosë disa qëllime specifike për ndryshim.)

Këshilluesi: Në lidhje me çfarë po ndodh, Xheni, cilat janë disa qëllime specifike dhe sjellje që ju do të dëshironit të ndryshoni herën tjetër kur të provojmë lojën me role?

Xheni: Unë dua të qesh më pak dhe të flas më shumë.

Këshilluesi: Dhe çfarë mund të thuash për më shumë kontakt me sy dhe për një zë më të lartë dhe më i fortë?

(Intervista vazhdon, Xheni dhe këshilluesi përpunojnë qëllime specifike për ndryshim në intervistën e saj me drejtorin. Ata përqendrohen mbi disa dimensione të sjelljes së saj ndihmuese, siç u përmend-më pak të qeshur, për shembull-dhe mbi Xhenin që me siguri do të thotë jo.)

Faza 4: Eksplorimi i alternativave/përballja e mospërputhjeve

Këshilluesi: Për të përmbledhur deri këtu, Xheni, në të kaluarën dhe në këtë intervistë me drejtorin, ju u dorëzuat dhe dorëzimi është paraqitur me buzëqeshje, duke shikuar poshtë, dhe duke e lejuar personin tjetër të drejtojë bisedën. Nga ana tjetër, qëllimi juaj është të ndryshoni këto sjellje dhe të keni më shumë kontroll në jetën e përditshme. A e përmblodha mirë?

(Ky është pohimi klasik i përballjes, e dobishme në fillim të fazës së katërt të intervistës. Problemi i klientit ose sjellja e mëparshme krahasohet me qëllimin e sjelljes. Mospërputhja ndërmjet të dyjave është çështja për t'u zgjidhur në këtë fazë. Në këtë pikë, këshilluesi po demonstron nivelin 4 (shikoni kapitullin 7) që ka përmbledhur problemin e klientit qartësisht për të-diçka që nuk është bërë më parë. Sipas Shkallës së impaktit të përballjes, qëllimi për Xhenin do të mishërohet ndoshta në Nivelin 5: krijimi i diçkaje të re, ndryshim, dhe zhvillim.)

Xheni: Po, kjo duket se e përmbledh. Çfarë mund të bëjmë tjetër?

Këshilluesi: Se çfarë do të bëjmë tjetër përfshihet në një tjetër lojë me role, dhe të vazhdojmë atë deri sa ju të demonstroni siguri me mua në situatë ... Mund të na marrë disa seanca praktike ose mund të kryhet sot. Pavarësisht nga kjo, se çfarë merr me vete në shkollë, te fëmijët dhe te Beni është më e rëndësishme se ajo që ndodh këtu. Ne do të punojmë së bashku deri sa të keni zotëruar këto shprehi dhe të merrni atë që doni. Në rregull, le të provojmë një lojë tjetër me role. (Loja me role fillon.) Xheni, Më pëlqen që ju të merrni në dispozicion programin e ri mbi drogën. Prindërit dëshirojnë të përfshiheni ju.

Xheni: Mirë, kjo më pëlqen. Mirë do të ishte, por kam kaq shumë gjëra në dorë tani dhe fëmijët kanë nevojë për mua. (Cilësitë e saj vokale janë më të forta, por kontakti me sy është akoma i vogël.)

Këshilluesi: Mund ta kuptoj këtë. Janë ata që janë më të zënë që unë pyes gjithmonë. Ju mund ta bëni ... ju keni bërë shumë punime mbi drogën, dhe kjo përshtatet me punën tuaj të mirë në edukimin fizik.

Xheni: (më dobët) Jo, nuk mendoj se mund ta bëj. Nuk dua.. Gjepura! Ju mund ta shikoni atje se çfarë bëj!

Këshilluesi: Mirë Xheni, kjo ishte më mirë. Ju folët me zë më të lartë dhe më pëlqeu arsyetimi. Do të vazhdojmë të praktikojmë.

(Xheni dhe këshilluesi vazhdojnë të praktikojnë nëpërmjet lojës me role dhe diskutimit. Gradualisht, Xheni bëhet më e fortë dhe demonstron një jo të sigurt. Kjo paraqet një zgjidhje të mospërputhjes ndërmjet fazës ku ishte kur filloi-"problemi"-dhe ku dëshironte të shkonte-"qëllimi ose rezultati." Ajo pothuajse ka arritur nivelin 5 të përcaktuar në CIS. Ka disa "por" në këtë vlerësim, sidoqoftë, siç do t'i shikoni në fazën 5.)

Faza 5: Përgjithësimi dhe transferimi i mësimit

Mund të duket se të mësuarit në laboratorin e intervistës të çon në ndryshimin zhvillimor. Megjithatë, ndryshimi real ndodh në jetë, pas intervistës. Shumica e klientëve tuaj do të jenë mjaft premtues për ndryshim në intervistë dhe pastaj do të vazhdojnë të sillen dhe të mendojnë në modelet e vjetra. Detyrat, transferimi i planeve, dhe ndalimi i përsëritjes (Marlatt & Gordon, 1985; Marx, 1982) janë pjesë kritike të ndryshimit efektiv. Në ndërrimin e mëtejshëm, këshilluesi e ndihmon Xhenin të parandalojë përsëritjen, një sistem për të ndihmuar të ndalojë humbje të formës së mësimit nga seanca e këshillimit.

Nëse ju dështoni në përfshirjen e një përgjithësimi dhe transferimin e mësimit nga seancat ndihmuese, ju do të zbuloni se shumica e punës suaj është pak e vlefshme.

Këshilluesi: Mirë, ky është çasti, Xheni, ndoshta më i rëndësishëm në intervistën tonë. Ju sigurisht demonstruat që mund të jeni më shumë e sigurt dhe të thoni jo. Pyetja kryesore është nëse ju mund ta përgjithësoni këtë te drejtori juaj dhe të filloni të kontrolloni jetën tuaj.

Xheni: Po, dhe unë dua që ta bëj këtë me fëmijët e mi, me disa nga studentët, dhe me Benin. Me këdo që po abuzon me mua.

Këshilluesi: Në përgjithësi, është shumë mirë të fokusohesh te një ndryshim i sjelljes çdo herë. Pasi të keni dalë sukses me të, do të zbuloni se të tjerat do të ndjekin. Tani, do të më pëlqente të shikoja Fletën e Ndalimit të Përsëritjes me ju. Kjo është një mënyrë për t'ju dhënë disa detyra për t'u siguruar që ju do të vazhdoni të bëheni më e sigurt.

Këshilluesi i jep Xhenit Fletën (shikoni kutinë 13-2.) Ata e punojnë së bashku atë, duke theksuar disa gjëra që mund të shfaqen

që të ndalojnë Xhenin që të bëhet më e sigurt. Studime dhe eksperienca klinike në këshillim zbulojnë se kjo mund të jetë gjëja më e rëndësishme që mund të bëni me klientët:të ndihmoni ata që të siguroheni se ata bëjnë diçka ndryshe si rezultat i eksperiencës së tyre në intervistë. Intervista mbyllet...

Këshilluesi: Mirë Xheni, sot bëmë një progres të mirë. Ju demonstruat që mund të jeni më e sigurt me pak praktikë. Prova e madhe do të vijë nesër, me Mirin. Jam i sigurt që me mbajtjen e fortë të kontaktit me sy dhe të tonit vokal, do të kujtoni arsyet për të thënë jo. Ne do të takoheni javën tjetër për të parë se si ka shkuar.

PËRMBLEDHJE

Trajnimi për vetëbesim është thjesht një nga shumë teknikat e sjelljes që ju mund t'i gjeni të dobishme për klientët tuaj. Mbani mend, ka më shumë teori të disponueshme që ju mund t'i merrni parasysh. Seancat e hershme dhe pjesa e trajnimit për vetëbesim kanë ofruar tani tre mënyra bazë për ju për të ndihmuar të tjerët të marrin vendimet e tyre, të gjejnë drejtimet e tyre, dhe të jetojnë jetët e tyre siç duan. Nëse keni provuar të punoni me idetë në tabelën 13-2 dhe me ushtrime të tjera praktike kësaj, tani ju mund (1) të drejtoni klientët tuaj drejt një interviste të plotë duke përdorur vetëm shprehi dëgjuese, (2) të drejtoni një intervistë vendimmarrëse dhe (3) të siguroni klientët tuaj me shprehi sigurie për t'i ndihmuar ata të reagojnë mbi vendimet e tyre. Ju duhet të jeni i aftë të përdorni këto eksperienca ndërsa vazhdoni të zgjeroni dhe zhvilloni konceptimet tuaj të ndihmës në të ardhmen.

Kutia 13-2. Fleta e ndalimit të përsëritjes:Strategjitë e vet-menaxhimit për ruajtjen e shprehive*

I. ZGJEDHJA E NJË SJELLJEJE E PËRSHTATSHME

Përshkruani në detaje sjelljen që keni ndër mend të përdorni:

____

____

Sa shpesh do ta përdorni atë? ____________________

Si do ta kuptoni kur ndodh një gabim? ____________________

____

II. STRATEGJITË E NDALIMIT TË PËRSËRITJES

A. Strategjitë për t'ju ndihmuar të parashikoni dhe monitoroni vështirësitë potenciale: duke rregulluar stimujt

Strategjia	*Vlerësimi i situatës suaj*
1. A e kuptoni procesin e përsëritjes? Çfarë është ai?	
2. Cilat janë ndryshimet ndërmjet shprehisë së mësimit dhe sjelljes ose mendimi dhe përdorimi i saj në një situatë të vështirë?	
3. Rrjeti i përballimit? Kush mund t'ju ndihmojë të mbani shprehinë?	
4. Situata të rrezikshme? Cilët lloje njerëzish, vendesh, ose gjërash do ta bëjnë sjelljen tuaj të vështirë?	

B. Strategjitë për të forcuar mendimin racional:duke rregulluar mendimet dhe ndjenjat

5. Cili mund të jetë një reagim i paarsyeshëm emocionalisht ndaj një gabimi ose përsëritjeje të përkohshme?	
6. Çfarë mund të bëni qëtë mendoni më efektivisht në situata tunduese ose pas një përsëritje?	

C. Strategjitë për të diagnostikuar dhe praktikuar, shprehitë përkohëse të ndihmës: duke rregulluar sjelljen

7. Për çfarë shprehish të ndihmës keni nevojë, për të ruajtur shprehinë? Siguri? Relaksim? Mikroshprehi?	

D. Strategjitë për të siguruar rezultate të përshtatshme për sjelljet: rregullimi i pasojave

8. A mund të identifikoni disa rezultate të mundshme nga sjellja juaj e re?	
9. Si, mund të vlerësoni veten për një punë të bërë mirë?	

III. PARASHIKIMI I RRETHANAVE TË GABIMIT TË PARË

Përshkruani detajet se si mund të ndodhë gabimi i parë, duke përfshirë njerëz, vende, kohë dhe gjendje shpirtërore. Kjo do të jetë e dobishme për ju për të përballuar përsëritjen kur dhe nëse vjen.

____

____

____

____

USHTRIME QË JU DREJTOJNË DREJT SË ARDHMES

Ky kapitull ka paraqitur tashmë ushtrime dhe shprehje pët t'ju ndihmuar të grumbulloni konceptet e këtij libri dhe të sugjeroni shtigje për të ardhmen. Ushtrime të veçanta në këtë libër janë këto:

1. Përmbledhja e zotërimit tuaj të 30 koncepteve të këtij libri (Tabela 13-1)
2. Pjesëmarrja në punë nëpërmjet një interviste profesionale vendimtare (Tabela 12-3)

3. Plotësimi i një séance, duke përdorur vetëm shprehitë dëgjuese (Kapitulli 7)
4. Drejtimi i një seance trajnimi për vetëbesim dukę përfshirë plotësimin e një flete të ndalimit të përsëritjes.
5. Shkrimi i planeve tuaja për zhvillimin dhe gjenerimin e pohimeve tuaja të teorisë këshillluese dhe praktikës (Kutia 13-4)
6. Analizoni dhe kritikoni mënyrën tuaj me një ndërgjegjësim të çështjeve kulturore.

Ju tani keni arritur majën e hierarkisë së mikroshprehive. Arritja e kësaj pike, megjithatë, konsiderohet më mirë si fillimi jetësor i mësimit për të ndihmuar të tjerët më efektivisht. Intervistimi dhe këshillimi janë fusha komplekse, që ndryshojnë vazhdimisht për shkak të njohurive të reja të fituara nga praktikat klinike dhe kërkimet. Komentet multikulturore të shpërndara në këtë libër janë tregues të rëndësishëm për të ardhmen e këtyre fushave. Ju do të jeni një pjesë e rëndësishme se si këto fusha ndryshojnë dhe zhvillohen. Kutia 13-4, e cila i jep fund këtij libri, ju jep një mundësi që të kërkoni për mënyra efektive ndihmuese për të tjerët.

Kutia 13-3. Pikat kyçe

Stili personal dhe ndërgjegjësimi i klientit

Arritja juaj në majë të hierarkisë së mikroshprehive ju ofron një kohë që të reflektoni, shqyrtoni stilin tuaj, dhe përshtatshmërinë e tij për klientët shumë të ndryshëm që do të takoni. Ky fund i kapitullit sugjeron që ju të shpenzoni kohë për të përcaktuar stilin tuaj natyror. Megjithatë, klientët kanë gjithashtu një stil natyror të jetës; ju do të vlerësoni dhe respektoni stilin e tyre. Ju mund të vendosni të veproni nga një orientim i vetëm teorik ose ju mund të vendosni t'u jepni klientëve një sërë shprehish, strategjish dhe teorish. Është e rëndësishme që ju të jeni të ndërgjegjshëm dhe të respektoni veten dhe klientin tuaj, ndërsa zhvilloni një stil natyror të integruar ndihmues.

Zotërimi e hierarkisë së shprehive.

Shikoni tabelën 13-1 për një përmbledhje të shprehive dhe koncepteve të këtij libri. Shpresojmë që ju të plotësoni këtë tabelë si pjesë e zhvillimit të vlerësimit të shprehive dhe njohurive tuaja. Për më shumë, tabela mund të sigurojë një ndihmë ku ju mund të doni të vazhdoni në zhvillimin e mjeshtërisë të shprehive.

Teoritë e alternativave të ndihmës

Ky libër është formuluar për ju që të plotësoni tre tipat e intervistës, që janë rrjedhojë e teorisë rogeriane, ose e përqendrimit te personi, vendimtare, dhe teoria e sjelljes. Nëse ju plotësoni ushtrimet praktike në intervistim, ju do të jeni i aftë të drejtoni një intervistë duke përdorur vetëm shprehitë dëgjuese (përqendrim te personi), një model bazë vendimtar, dhe trajnim për vetëbesim (sjelljeje). Për më shumë, me një kuptim të shprehive dhe strukturën vendimtare, ju do të jeni të aftë të angazhoni teori të tjera më direkt dhe të analizoni se si këto funksione janë përfituese për klientin. Ky kapitull ka shfaqur gjithashtu se si BLS mund të përdoret ndryshe me të njëjtin klient, duke u varur nga orientimi teorik të këshilluesit.

Trajnimi për vetëbesim

Një nga modelet më efektive të drejtues/konkret operacional për të ndihmuar klientin tuaj të zhvillohet, është ai i trajnimit për vetëbesim. Një kopje e një interviste të trajnimit për vetëbesim paraqitet në këtë kapitull. Ju mund të përdorni tabelën 13-2 si një guidë për praktikimin e trajnimit për vetëbesim.